Social Services Appeal Board

Annual Report 2008 - 2009

Manitoba

MINISTER
OF FAMILY SERVICES AND HOUSING

Room 357
Legislative Building
Winnipeg, Manitoba R3C 0V8
CANADA

September 2009

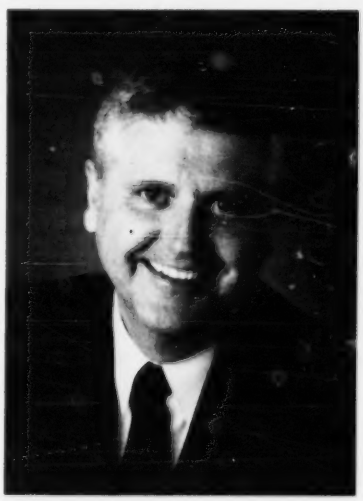
His Honour the Honourable Philip S. Lee, C.M., O.M.
Lieutenant Governor of Manitoba
Room 235 Legislative Building
Winnipeg Manitoba R3C 0V8

May It Please Your Honour:

I have the pleasure of presenting herewith the Annual Report of the Social Services Appeal Board for the year 2008/2009.

Respectfully submitted,

Gord Mackintosh



Manitoba

Social Services
Appeal Board

7th Floor, 175 Hargrave Street
Winnipeg MB R3C 3R8
CANADA
(204) 945-3003
FAX : (204) 945-1736

September 2009

Honourable Gord Mackintosh
Minister of Family Services and Housing
Room 357 Legislative Building
Winnipeg Manitoba R3C 0V8

Dear Minister:

Attached is the Annual Report of the Social Services Appeal Board for the fiscal year ending March 31, 2009. The Social Services Appeal Board is required to produce an independent Annual Report according to *The Social Services Appeal Board Act* which was proclaimed in February 2002.

The Board is proud of its continued efforts to provide a fair and equitable appeal process for the citizens of Manitoba, and continues to carry out its mandate of providing advice to the Minister of Family Services and Housing on program and policy issues that arise through appeal hearings.

This document reports the Board's continued work in these areas. I respectfully submit it to your attention.

Yours truly,

Kristine Barr

Kristine Barr
Chairperson

TABLE OF CONTENTS

Board Membership	**Page 2**
Board Biographies	**Page 3**
Jurisdiction of the Social Services Appeal Board	**Page 8**
Financial Information	**Page 11**
Appeal Activity	**Page 12**
Requests for Reconsideration	**Page 17**
Summary of Advisory Activities	**Page 18**
Selected Overviews and Case Summaries	**Page 19**
The Social Services Appeal Board Act	

BOARD MEMBERSHIP

The Social Services Appeal Board (SSAB) consists of 15 members who are appointed by the Lieutenant Governor in Council. Members must represent the social, economic, and cultural diversity of the province. They must also exhibit knowledge of the social programs and services that have the right of appeal to the Appeal Board. Members cannot be employees of a minister responsible for an act in which the right of appeal is granted. Each member is appointed for a term of two years and may be reappointed for two additional two-year terms.

Staff that support the activities of the Board are employed by the Department of Family Services and Housing.

Appeal Board Appointees during the 2008/09 fiscal year:

Chairperson: Kristine Barr

Vice-chair: Jany Keenan
George Dyck

Members: Phillip Calver
Robert Doherty
Patrick Fortier
Gina Guiboche
Marlene Head
Maureen Hemphill
Mark Koenker
Sara Lazareck
George Pelletier
Dennis Ruggles
Kalen Schick
Andrew Simpson
Cindy Stroppa
Audra Taylor

Social Services Appeal Board Staff:

Heather Hamelin, Director
Judi Moxley, Assistant Director
Linda Bothorel, Administrative Assistant
Karen McKane, Administrative Secretary

Legal Counsel: Lawrie Cherniack

BOARD BIOGRAPHIES – 2008/09

Kristine Barr, Chairperson:

Kristine is a family lawyer with the firm of Chapman Goddard Kagan. She has served as an elected school trustee in the Winnipeg School Division since 1998 and is currently the Chair of the Finance Committee. Kristine co-founded the Teen Talk Program at Klinic Community Health Centre where she previously worked as an educator, peer support coordinator and the provincial "Think Again" teen pregnancy prevention campaign coordinator. She has volunteered with a number of community organizations such as the Manitoba Bar Association, Rainbow Resource Centre, the Women's Health Clinic and the Manitoba Association of Women and the Law. Kristine is committed to human rights and working for social justice.

George Dyck, Vice-Chairperson:

George obtained a B. Sc. in mathematics and physics in 1964, certification in nuclear medicine technology in 1969, certificate in adult education in 1979 and an M. Sc. in physiology in 1981. George was employed as an instructor "C" at Red River Community College for 22 years before retiring in 1998 for health reasons. He was a long-time board and executive member and immediate past president of the Canadian Paraplegic Association (MB) Inc. as well as a board and executive member of Ten Ten Sinclair Housing Inc., board member of the Manitoba Paraplegia Foundation, board and executive member of Canadian Centre on Disability Studies (CCDS), Chair of Handi-Transit Policy Advisory Committee, Chair of the African Task Force of the International Committee of CCDS and editor of the newsletter of the Manitoba OldTyme and Bluegrass Society.

Jany Keenan, Vice-Chairperson:

Jany worked as a registered nurse for many years and is now retired. Graduated from the University of Manitoba with a law degree in 1993. Jany practiced law until 1996 and then joined the Department of Justice until retirement. Board member of C.E.D.A. (Community Education Development Association) since 1996. Active in advocating for children in schools and making presentations to the school board on their behalf.

Phillip Calver:

Presently retired, Phillip spent two years after his graduation with a BA as a welfare worker out of Portage la Prairie. He then returned to university to obtain his Honours Degree in Psychology. After graduating from the Manitoba Law Shool he practiced law from 1985 until his retirement in 2006. His main area of practice was family law. He is currently active as a member of the Manitoba and North Western Ontario United Church Conference Interview Committee.

Robert Doherty:

Currently self-employed – Prairie Testing and Counseling Service. Previous experience includes counselor at Assiniboine Community College and vocational counselor, Westbran. Community involvement includes: Director, Brandon Optimist Club; Director, Brandon Friendship Centre, volunteer of Canadian Diabetes Association, Y.M.C.A and Manitoba Heart and Stroke Foundation.

Patrick Fortier:

Patrick has worked extensively for a variety of departments in the federal public service and has also worked for the Province of Manitoba. He is an active member of the franco-manitoban community, volunteering for many community organizations and sitting on the boards of the Société franco-manitobaine and the Musée de Saint-Boniface. He has a Bachelor of Arts degree from both the Collège universitaire de Saint-Boniface and the University of Manitoba with a major in economics and a minor in history, and is currently completing his master's degree in public administration at the University of Winnipeg.

Gina Guiboche:

Currently the Financial Awards Officer with the University College of the North (UCN). Past term position with Manitoba Advanced Education on the implementation team for UCN Five Year Strategic Plan. Community wellness administrator/marriage and family therapist for the Mental Health Department for Opaskwayak Cree Nation. Term Review Committee for Provincial Judicial Appointment Nominees. Board experiences on local, provincial and Canadian levels for education, denomination work. Currently working on her PhD in higher education leadership on-line through the University of Calgary.

Marlene Head:

Member of Opaskewayak Cree Nation near The Pas, Manitoba. Presently employed as a post-secondary counselor with Opaskewayak Educational Authority. Presently holding two Chairperson portfolios: Opaskewayak Cree Nation Child & Family Services, and Opaskewayak Women's Circle (co-founder and member since 1994). Graduated from the University of Manitoba with a bachelor of social work in 2000. Traditional fisherman, trapper, hunter, and gatherer. Former Chairperson of the Opaskewayak Health Authority. Strong advocate for post-secondary students, women, children and the disadvantaged through volunteer and participation in events/activities relating to empowering women and youth, human rights, diabetes, awareness, etc. Happily married for 28 years with four sons and one grandson.

Maureen Hemphill:

A mother of four and grandmother of six who served Manitobans for 20 years as a municipal provincial politician. Also worked as a Registered Nurse; Chairperson for the Assiniboine South School Division; President, M.A.S.T.; MLA for Logan; and Minister of Education.

Mark Koenker:

An ordained pastor of the Evangelical Lutheran Church in Canada (ELCIC). Active on the boards of numerous non-profit and community-based organizations, most recently as founding member and vice president of Heart Housing Inc. Mark is currently employed as pastor of Rural Beausejour Lutheran Parish, a three-congregation parish northeast of Beausejour and serves on the National Church Council of the ELCIC. He has also worked in government.

Sara Lazareck:

Sara was born and raised in Winnipeg, Manitoba. She is currently employed as a Case Manager with The CODI Outreach Team of The Winnipeg Regional Health Authority, a community mental health program specializing in assisting, treating and advocating for individuals living with both severe and persistent mental illness as well as substance dependence. Sara graduated with her Bachelor of Science from the University of Winnipeg in 1999. She then attained her Bachelor of Medical Rehabilitation in Occupational Therapy from The University of Manitoba in 2004. Her previous experiences with marginalized populations include The Main Street Project, Mobile Crisis Service, HSC Addictions Unit and The Schizophrenia Treatment and Education Program. Sara has served a two year term as the Awards and Nominations Chair for The Manitoba Society of Occupational Therapists as well as a four year term on the School of Medical Rehabilitation's Endowment Fund Committee.

George Pelletier:

Board member for Legal Aid Manitoba from 2002 until 2005. Past board member of Manitoba Metis Federation from 1997 to 2000. Past Chairperson of Westman Metis Association 1990 until 1997. Member of Knights of Columbus for the past 30 years. Recently joined United Commercial Travellers Association.

Dennis Ruggles:

Dennis has worked as a transit worker for several years where he was active in the Amalgamated Transit Union, serving as president, chief union steward, executive board member and appointed delegate. He has served as executive director for the Injured Workers Association of Manitoba and as a campaign. He was elected to the Seven Oaks School Division in October 2006.

Kalen Schick:

Kalen graduated with an Applied Counselling Certificate at Red River College in June 2009. She has a B.A. in International Development Studies from the University of Winnipeg, and is interested in issues of social justice, capacity building, and community development. She is an active volunteer, and has been involved with many organizations, including L.E.A.F. MB, Welcome Place, W.U.S.C. and Klinic. Kalen is an avid traveler, from volunteering with Habitat for Humanity in Central America to backpacking through Europe.

Andrew Simpson:

Former student at University of Manitoba. Involved in a car accident in December 1974. Hospitalized for two and a half years. Since then he has taught swimming to disabled individuals, studied environmental industries and helped others with physical problems. Volunteered at Oak Hammock Marsh, worked at Lower Fort Garry Nursery and assisted with Elections Canada.

Audra Taylor:

Currently doing graduate studies in social work, administrative and policy stream. Audra was previously employed at the Family Centre of Winnipeg as a Family Support Supervisor in the Family Support Program and Special Needs Family Child Care. She was previously employed as coordinator of The Facts of Life Line. Served as a vice president on the Board of Directors of the Day Nursery Centre and served on the board of the Women's Health Clinic. Currently serves on Wolseley School Parent Council and is a volunteer at Wolseley School. Coordinated first Great Canadian Shoreline Clean-up of Winnipeg Beach. Bachelor degrees in human ecology, family studies. Field placement in social work – Canada Russia Disability Program, social work stream.

JURISDICTION OF THE SOCIAL SERVICES APPEAL BOARD

The Social Services Appeal Board is the independent appeal body for the majority of programs and services provided by the Department of Family Services and Housing. The Board reports directly to the Minister of Family Services and Housing.

The Board was first established in 1959 by *The Department of Welfare Act.* In 1974, that Act was repealed and the Board continued under the provisions within *The Social Services Administration Act.* On February 18, 2002, *The Social Services Appeal Board (SSAB) Act* was proclaimed.

Under *The Social Services Appeal Board Act*, the Board has the ability to determine its own administrative policies and procedures. A series of information bulletins has been developed and made available in order to provide this information to the public.

The Board's decision cannot be overturned by the minister's office. Only the Board, through a reconsideration of its decision, or the Court of Appeal, may overturn a decision.

There are several different issues that can be appealed. These are summarized below:

Adoption Agency Licensing

Under Section 9 of *The Adoption Act*, an individual may file an appeal with the Appeal Board if the director refuses to issue a licence for an adoption agency. An individual may also file an appeal if a licence that was previously issued has been suspended, cancelled or not renewed.

Child Care Facility Licensing

A person who is refused a licence for the operation of a child care facility other than a foster home or whose licence is suspended, cancelled or refused renewal may appeal this decision to the Appeal Board under Section 8(5) of *The Child and Family Services Act.*

Child Care Licensing and Subsidies

Section 20 of *The Community Child Care Standards Act* allows the Board to hear appeals on the following four issues:

- the refusal to issue a licence to a child care facility
- the suspension or revocation of a child care facility licence
- the imposition of terms or conditions on a child care facility licence
- the denial or amount of a child care subsidy

Financial Assistance Programs

Employment and Income Assistance Program

Subsection 9(3) of *The Employment and Income Assistance Act* gives an individual the right to appeal to the Appeal Board for the following reasons:

a. he or she was not allowed to apply or re-apply for income assistance or general assistance

b. his or her request for income assistance or general assistance or for an increase in income assistance or general assistance was not decided upon within a reasonable time

c. his or her application for income assistance or general assistance was denied

d. his or her income assistance or general assistance was cancelled, suspended, varied or withheld

e. the amount of income assistance or general assistance granted is insufficient to meet his or her needs

55 PLUS Junior Component

The Junior Component of the 55 PLUS Program gives the right to appeal if an applicant is told that he or she is not eligible to receive benefits under the 55 PLUS Program. An appeal may also be filed if an individual disagrees with the level of benefits that he or she is receiving under the program. The right to appeal for these reasons is granted under Section 9 of the Income Supplement for Persons Not Eligible for Old Age Security Benefits (55 PLUS) Regulation of *The Social Services Administration Act.*

Manitoba Prenatal Benefit

If an individual disagrees with the assessment or re-assessment of his or her Manitoba Prenatal Benefit, the individual can appeal this decision under Section 12 of the Manitoba Prenatal Benefit regulation under *The Social Services Administration Act.*

Residential Care Facility Licensing

A person may appeal the Department's decision to deny, suspend or cancel a licence for a residential care facility. An individual may also file an appeal with the Appeal Board if a letter of approval relating to a residential care facility is cancelled or suspended. The right to appeal these decisions is granted under Section 13 of *The Social Services Administration Act.*

Vocational Rehabilitation Services Program (Eligibility)

The Appeal Board hears appeals regarding the Vocational Rehabilitation Services Program. An appeal may be filed if the director refuses an application on the grounds that the applicant does not meet the eligibility criteria for enrolment. The right to appeal this decision is granted under Section 6 of the Vocational Rehabilitation of Disabled Persons Regulation under *The Social Services Administration Act.*

Vulnerable Persons Living with a Mental Disability Program (Eligibility and Individual Care Plan)

The Appeal Board is also responsible for hearing appeals regarding *The Vulnerable Persons Living with a Mental Disability Act.* Section 16 of the Act allows individuals to appeal when a person's eligibility for entrance into the program is denied, or there is a dispute concerning the individual's support services plan.

FINANCIAL INFORMATION

In 2008/09, the annual budget for the Social Services Appeal Board was $442,400. This amount was apportioned into $358,500 for staff and board salaries and benefits, and $83,900 for operating costs. The actual expenditures were $397,300 for an under expenditure of $45,100.

The board members' per diem payments are paid from salary expenses. In the 2008/09 fiscal year, the amount spent on board per diems was $60,185.

Actual Expenditures*

09-1C Social Services Appeal Board

Expenditures by sub-appropriation	Actual 2008/09 $000	FTE**	Estimate 2008/09 $000	Variance Over(Under)
Total salaries and employee benefits	306.8	4	358.5	(51.7)
Total other expenditures	90.5		83.9	6.6

* Amounts are expressed as thousands of dollars.

** Full time equivalents do not include board positions.

Board members are paid a per diem when they attend hearings, meetings, and training sessions. For a full day, the Chairperson receives $243.00 and board members receive $139.00. For a half day, the Chairperson receives $138.00 and the board members receive $79.00.

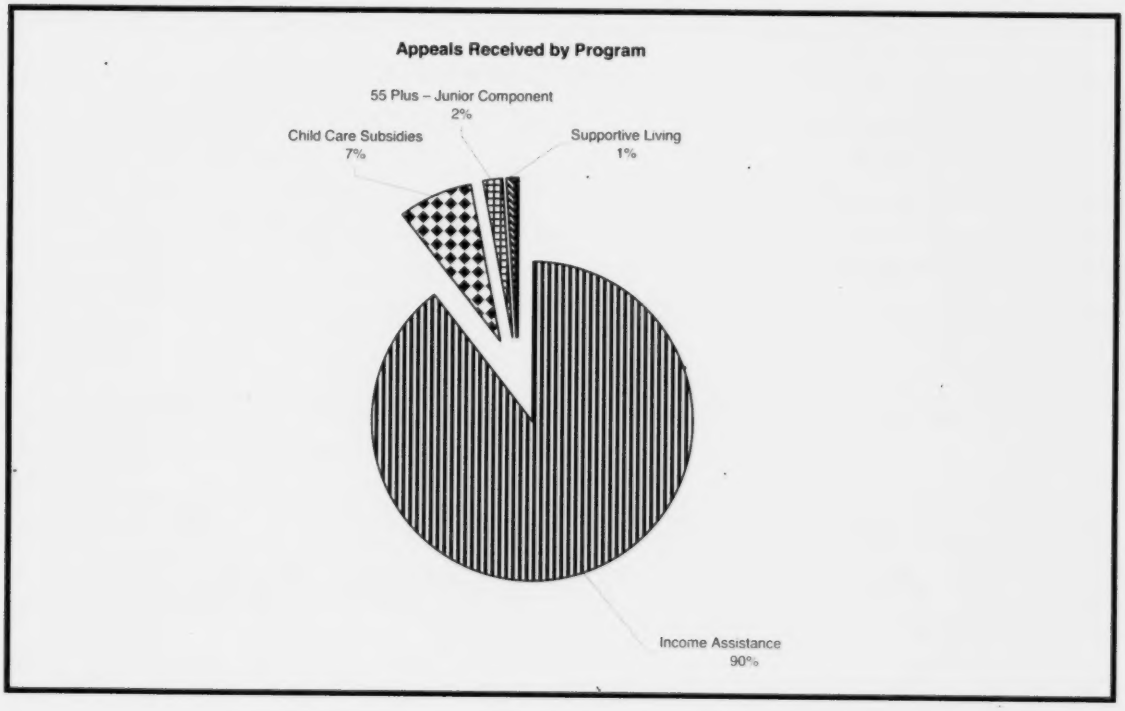
APPEAL ACTIVITY

In the 2008/09 fiscal year, there were a total of 540 appeals filed compared to 599 the previous fiscal year.

Appeals Filed by Program:

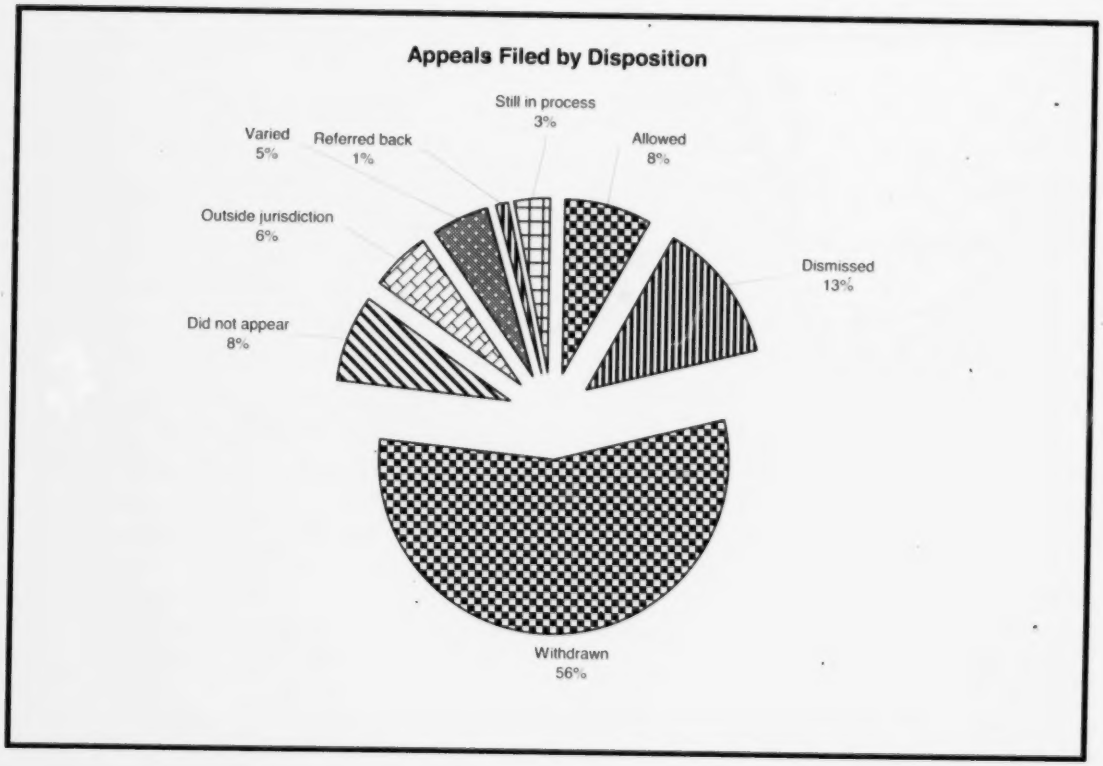
The 540 appeals are broken down by program area are as follows:

Income Assistance	483
Child Care Subsidies	40
Residential Care – Child	1
55 Plus – Junior Component	10
Supportive Living	5
Vocational Rehabilitation	1



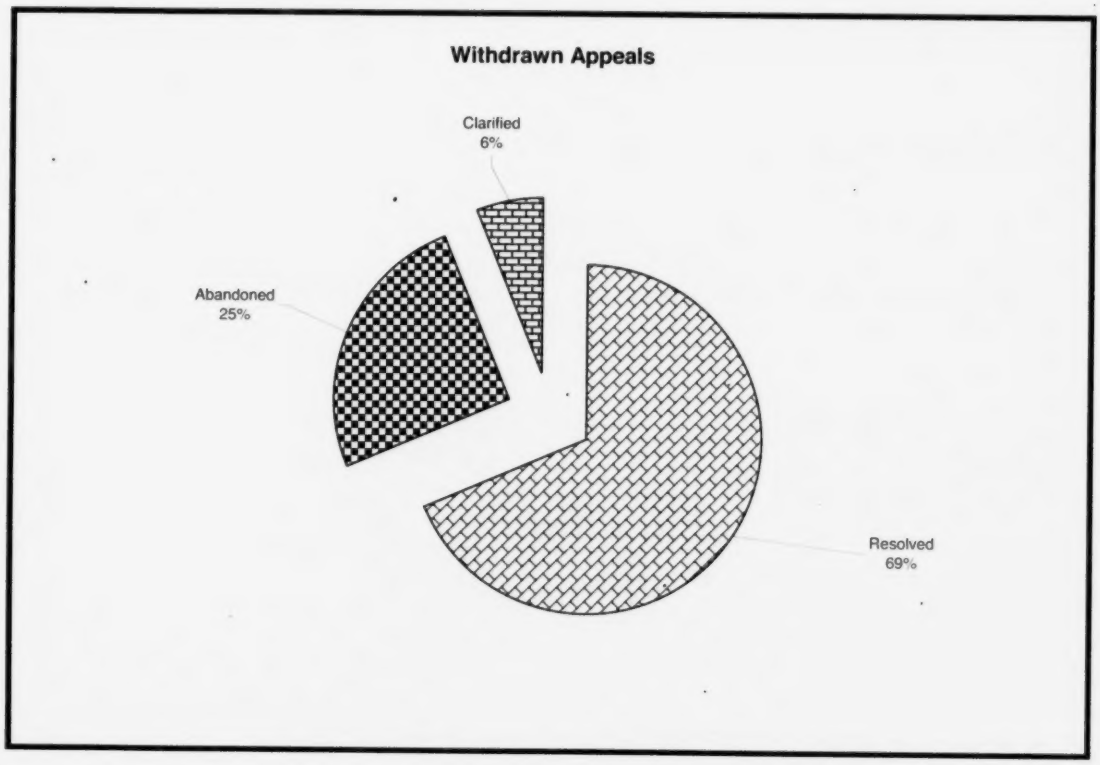
Appeals Filed by Disposition:

	2008/09	%	2007/08	%
Allowed	44	8	59	10
Dismissed	70	13	95	16
Withdrawn	300	56	285	48
Did not appear	43	8	66	12
Outside jurisdiction	30	6	28	4
Varied	29	5	35	5
Referred back	6	1	1	0
Still in process	18	3	30	5
TOTAL	540	100	599	100



Withdrawn Appeals:

Resolved[1]	206
Abandoned[2]	76
Clarified[3]	18



The 300 appeals that were withdrawn combined with the 44 that were allowed result in 344 or 63% of total appeals whose outcome was in favour of the appellants.

Notes:

[1] A **resolved** appeal means that some action was taken by the Department to address the concerns raised in the appeal.

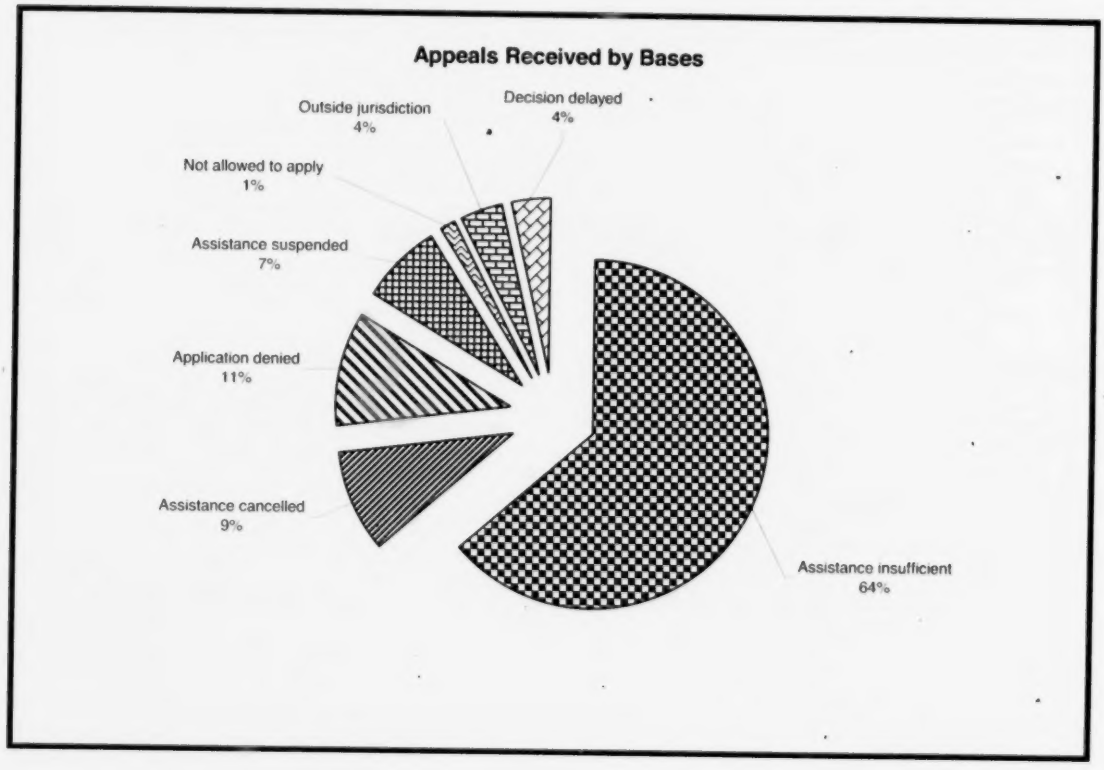
[2] An **abandoned** appeal means that the Appeal Board has been unable to contact the appellant for a significant period of time and their appeal has been closed.

[3] A **clarified** appeal means that an explanation by the Department caused the appeal to be withdrawn.

Bases of Appeal:

Of the 540 appeals filed during the 2008/09 fiscal year, the bases of appeal were as follows:

Assistance insufficient	344
Assistance cancelled	51
Application denied	57
Assistance suspended	40
Not allowed to apply	7
Outside jurisdiction	22
Decision delayed	19



Allowed Appeals:

For the 2008/09 fiscal year, there were 44 appeals allowed. Disposition of the allowed appeals was as follows:

Employment and Income Assistance	43
Supportive Living	1

Reasons for Appeal:

Of the 540 appeals received for 2008/09, the most common reasons for filing appeals were as follows:*

Medical eligibility	100
Financial resources	50
Health needs	54
Overpayments	43
Shelter costs	47
Non cooperation	20
Special needs	37
Common-law union	10
Irresponsible job termination	15
Basic needs	24

These reasons apply to 400 appeals, or 74% of the total appeals filed.

* Reasons for appeal apply only to Employment and Income Assistance appeals.

REQUESTS FOR RECONSIDERATION

Number of Requests:

	2008/09	2007/08
Total requests received	17	22
From appellant	12	17
From respondent	5	5

Program Breakdown of Reconsideration Requests:

	2008/09	2007/08
Employment and Income Assistance	13	22
Child Care Subsidy	3	0
55 Plus	1	0

Disposition of Reconsideration Requests:

	2008/09	2007/08
Requests granted	4	3
Requests denied	12	17
Withdrawn	1	2

Of the Requests Granted:

	2008/09	2007/08
Decision upheld	0	1
Decision varied	3	1
Decision overturned	1	1
Request withdrawn	0	0
Pending	0	0

SUMMARY OF ADVISORY ACTIVITIES

The Social Services Appeal Board Act enables the Appeal Board to advise and make recommendations to the minister about social services provided under the designated acts. The Board met in its advisory capacity three times during the 2008/2009 fiscal year.

The recommendations and issues raised by the Appeal Board this year were:

As the rate of gasoline had climbed steadily during the 2008/2009 fiscal year the Board was concerned that the mileage allowed for transportation was not sufficient to cover the actual cost of gasoline. The Board recommended that the Department develop a system to periodically review the amount allowed for transportation, or to reimburse the actual cost.

The Board also raised a concern with the minister that persons who were signing an assignment of benefit form when applying for Canada Pension Plan Disability Benefits were being asked to sign a blank form and in many instances they were never given copy of the form after the blanks had been completed.

The Board made a number of recommendations regarding changes to the medical eligibility assessment process. These included:

- a more proactive approach to receiving the self-report portion of the medical assessment package,
- eligibility for persons engaged with the Vocational Rehabilitation Program have automatic eligibility until the conclusion of their plan,
- expanding the criteria for eligibility to include persons who are capable of employment only if the proper supports are in place.

The Board has asked the Department to develop clear guidelines concerning how funds that are borrowed are treated as there does not seem to be a consistent approach to how these funds have been treated.

A number of changes to department policies have come about this year which had formerly been recommended by the Board. Among these are:

- additional assistance for shelter costs in the form of the Manitoba Shelter Benefit and the Portable Housing Benefit,
- extension of health benefits after case closure for single parents and persons with disabilities who leave assistance for employment,
- funding for speech communication devices.

SELECTED OVERVIEWS AND CASE SUMMARIES

The following case summaries have been selected to illustrate some typical appeal situations, and to explain the rationale the Board uses when making decisions. It is hoped these summaries provide some assistance to community members in understanding the function of the Board and what to expect when preparing for an appeal.

Sample #1

Program: Employment and Income Assistance
Basis of Appeal: Income assistance insufficient
Appeal Detail: Special needs denied
Decision: Director's decision rescinded

The appellant appealed the Department's decision to deny her request for reimbursement of school supplies for her two children during the 2007-2008 school year.

The appellant and her lawyer explained that in September 2007 her file was closed due to an alleged common-law relationship. The appellant filed an appeal and was awaiting a hearing. She required school supplies for her children in September but was not in receipt of any assistance at that time and she purchased the supplies herself. At a hearing in March 2008, the Board determined that she was not living in a common law relationship, her file should not have been closed and she was entitled to receive income assistance back to July 2007. After the appellant won her appeal, she requested funds of $200.00 for school supplies to which she would have been entitled in September 2007. The Department denied that request. The appellant argued that if the Board determined she was entitled to assistance in September 2007, then she should be entitled to receive funds for school supplies during that time period. If she hadn't been erroneously closed in September 2007, she would have gotten the standard letter from the Department advising her of her right to request the special needs funds as she has every school year.

The Department explained that the appellant's request was denied based on a number of factors. The Department explained that the need for the school supplies had passed, reimbursement is not allowed without prior approval and the payment of the back benefits ordered by the Board only included shelter and basic needs and did not include special need requests.

The Board allowed this appeal and determined that she was entitled to receive the funds for school supplies. A previous board determined that the appellant's file should never have been closed which means her file would have been open in September 2007 when she needed the supplies which she had received every school year. Secondly, the Board noted that based on the Employment & Income Assistance Administration Manual, Section 21 – Special Needs, it states that school supply funds can be issued annually. Therefore, the Board determined that the

appellant's request shouldn't be limited to the beginning of the school year. Thirdly, the Board did not believe the need for the school supplies had passed because she incurred the cost when her file was erroneously closed and her children were still attending school at the time she made the request. The Board also believed that basic needs and special needs are part of income assistance.

Sample #2

Program: Child Day Care Subsidy
Basis of Appeal: Subsidy insufficient
Decision: Director's decision confirmed

The appellant appealed that her application for child care subsidy for her triplets was denied based on the net family income.

The Community Child Care Standards Act establishes income levels for subsidy which is based on a formula which allows for a cost of living exemption based on family size, rather than actual expenses. All income coming into the family unit is considered available to meet living expenses including child care costs. For residents who reside north of the 53rd parallel, an additional exemption from income is allowed to compensate for increased cost of living.

The appellant reported a gross family yearly income of $65,082.24. The Act allowed for an exemption for living costs of $28,757. Based on the remaining non-exempted income, the formula for subsidy calculates that the family should be able to contribute $1,136.12 for their children's care in each 20 day billing period. As the actual cost of care is $1,008, the program determined that the appellant was not eligible to receive a subsidy.

The appellant stated at the hearing that she believes that the Child Care Program should factor in an additional exemption for families who have had a multiple birth, as there are additional costs to these families that should be factored in such as multiple purchases of cribs and clothing. The appellant stated that although there is no imminent need for medical attention, they must travel to Saskatoon for the children's doctor's appointments and incur extra costs.

The Department indicated that the current legislation and policies do not allow for an additional exemption in the instances of multiple births.

In this case, the Board confirmed the decision of the Director in accordance with the legislation, regulations, and policies and dismissed the appeal. The Board did not feel they had the jurisdiction to change the current legislation, regulation, and policies, but they did note that they would consider this issue in their advisory capacity to the Minister of Family Services and Housing.

Sample #3

Program: Employment and Income Assistance
Basis of Appeal: Income assistance insufficient
Appeal Detail: Assessment of overpayment
Decision: Director's decision rescinded

The appellant filed an appeal that an overpayment in the amount of $237.57 was assessed against her for funds she received in September 2008.

The appellant's son was apprehended by Child and Family Services (CFS) on August 28, 2008. The Department was notified immediately. The Department's cut off for any changes to September benefit cheques was on August 24, 2008. Therefore, it was too late for the Department to deduct the child's portion of the assistance from September benefits. Child and Family Services informed the Department that they only expected the apprehension to last a couple of days, and that the child should be home before September 1, 2008.

On September 16, 2008, CFS advised the Department that they would not be returning the child to the home in the foreseeable future. Therefore on September 20, 2008, the Department assessed an overpayment for the portion of September's income assistance that was provided for the child's portion of the basic needs.

At the hearing, the appellant stated that she was never advised that she would have to repay any of the income assistance she received for her son if he was not returned to her care before the end of September. Therefore, she used some of the funds she received for his needs that included boots, ski pants, and a supply of Pull-ups.

According to Section 20(1) of *The Employment and Income Assistance Act*

> Where the government has provided or paid assistance or any income assistance or general assistance to or for a person, if the assistance or income assistance or general assistance, or any part thereof, would not have been provided or paid except for
>
> a. a false statement or misrepresentation made by the person; or
>
> b. an error;
>
> the government may recover from the person, or his executors or administrators, or his spouse, or the executors or administrators of his spouse, and, if the person is an infant, his parent or guardian or any person legally liable to pay his expenses, the amount of that assistance or income assistance or general assistance or that part thereof as a debt due and owing from the person to the Crown.

In this situation, no false statement was made, therefore the section of the Act that could be applied would be Section 20(1)(b). The Department's Administrative Manual Section 24.3.1, states:

> Overpayments resulting exclusively from administrative error shall not be subject to recovery except in cases where the director or designate is of the opinion that the participant clearly recognized that incorrect payments had been made. (This policy became effective October 1, 1985.)
>
> The intention of this policy is to avoid creating a hardship for participants through the recovery of overpayments to which they in no way contributed. It must be considered that these participants received the overpayments in good faith if there are no facts to suggest they were aware that the assistance they were receiving was more than their entitlement.
>
> Overpayments due to administrative error usually involve one of the following situations:
>
> a. failure of staff to act on information received or known;
> b. error in calculation;
> c. staff oversight (e.g., failure to make an age adjustment or delete a dependant turning 18 from the budget);
> d. staff error in judgment or interpretation of relevant legislation or policies;
> e. inability of the automated payment system to respond to reported changes in participant circumstances.

The appellant received assistance for the month of September for her son because the cut off date had already passed for any change to September benefits. She was not advised that she would be required to return a portion of September's assistance if her son was not returned by a certain date. The appellant required a portion of her son's income assistance funds to purchase him clothing.

The Board allowed this appeal as the overpayment occurred due to the inability of the automated system to respond to reported changes in the appellant's circumstances late in the month. There was no evidence to support that the appellant made a false statement or misrepresentation to receive more assistance to which she was entitled.

Sample #4

Program: Employment and Income Assistance
Basis of Appeal: Income assistance insufficient
Appeal Detail: Medical eligibility
Decision: Director's decision rescinded

The appellant appealed that her medical eligibility under Section 5(1)(a) of *The Employment and Income Assistance Act* had been denied.

The Department's Medical Panel reviewed the appellant's medical information which stated her diagnosis as myofacial pain syndrome, anxiety, depression and vitamin B12 deficiency. The doctor did not indicate either, *'able'* or *'not able'* to work, but in the "able to work" section checked off *"permanent limitation of functions"* and in the "not able to work" section, he wrote, "*constant pain, myofacial pain syndrome, depression, anxiety."*

The appellant had been receiving medical benefits for several years and she stated that her condition had not improved. She had tried numerous medications to assist her to deal with the pain, depression, and anxiety, but everything she tried led to serious side effects. The appellant referred to her diagnosis as fibromyalgia and immune deficiencies; however the doctor did not use those terms. The appellant had attempted to complete a training program and successfully completed the classroom portion of the program but due to her health problems was not able to function in the practicum portion. The appellant indicated that her depression is the result of a combination of constant pain and some personal tragedies.

Section 5(1)(a) states:

> The director shall provide income assistance, in accordance with this Act and the regulations, to or in respect of a person who, in the opinion of the director is a person
>
> a. who, by reason of age or by reason of physical or mental ill health, or physical or mental incapacity or disorder that is likely to continue for more than 90 days
>
> i) is unable to earn an income sufficient to meet the basic necessities of himself and his dependants, if any;

Based on the above legislation, the Board allowed this appeal as they were persuaded by the written and verbal information that the appellant did not have the capacity to earn a living sufficient to meet her basic needs and therefore met the criteria. The Board felt that the Department reached their conclusion that she was capable of sedentary employment based largely on the fact that she participated in an educational program. The Board was not convinced that the ability to attend school automatically means that a person is capable of employment. The fact that the appellant was unable to complete her practicum needed to be given significant weight in determining whether or not the appellant was capable of competitive employment.

Although the Department did not submit any previous medical assessment forms, the Board also put weight on the verbal information at the hearing that the appellant's medical condition has not improved over the years and has in fact gotten worse with the addition of depression, ear infections, and migraines. The Board believed that the appellant had significant barriers both physically and mentally and the Board thinks that a proper assessment should be completed to determine what, if any, types of employment would be suitable for her. Therefore, the Board rescinded the decision of the Director and allowed the appeal.

C.C.S.M. c. S167

The Social Services Appeal Board Act

(Assented to July 6, 2001)

HER MAJESTY, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of Manitoba, enacts as follows:

DEFINITIONS AND PURPOSE

Definitions

1 In this Act,

"appeal board" means the Social Services Appeal Board referred to in section 3; (« Commission d'appel »)

"designated Act" means

(a) *The Adoption Act*,

(b) *The Community Child Care Standards Act*,

(c) *The Employment and Income Assistance Act*,

(d) *The Social Services Administration Act* or a regulation under that Act,

(e) *The Vulnerable Persons Living with a Mental Disability Act*,

(f) any other Act or regulation designated as a designated Act in the regulations; (« loi désignée »)

"designated officer" means a person who has authority under a designated Act to make a decision or order for which there is a right of appeal under the designated Act to the appeal board, or the person to whom that authority is delegated; (« fonctionnaire désigné »)

"minister" means the minister appointed by the Lieutenant Governor in Council to administer this Act; (« ministre »)

"panel" means a panel of the appeal board. (« comité »)

S.M. 2004, c. 42, s. 50.

Purpose

2 The purpose of this Act is to give Manitobans a fair, impartial and informal appeal process from decisions relating to various social services and programs.

APPEAL BOARD

Social Services Appeal Board

3 The Social Services Advisory Committee, which was established under *The Social Services Administration Act*, is continued under this Act as the Social Services Appeal Board.

Members

4(1) The appeal board is to consist of 15 members appointed by the Lieutenant Governor in Council.

Who can be a member

4(2) The members of the appeal board must, in the opinion of the Lieutenant Governor in Council,

(a) be representative of the regional, economic and cultural diversity of Manitoba;

(b) be knowledgeable about social services and programs under designated Acts; and

(c) not be employees under the control of a minister responsible for a designated Act.

Two-year terms

4(3) Each member is to be appointed for a term of two years, and may be reappointed for two further two-year terms.

Reappointing a member

4(4) A member who has served for three terms may be reappointed for a further term, but only if at least one year has passed since the end of his or her last term.

Member continues to hold office

4(5) A member continues to hold office until he or she is reappointed, a successor is appointed or the appointment is revoked.

Remuneration and expenses

5 The members of the appeal board are to be paid remuneration and expenses at rates set by the Lieutenant Governor in Council.

Chair and vice-chair

6(1) The Lieutenant Governor in Council must designate one of the members of the appeal board as chair and one or more members as vice-chairs.

Duties of vice-chair

6(2) A vice-chair has the authority of the chair if the chair is absent or unable to act, or when authorized by the chair.

Staff

7 Any employees required to enable the appeal board to carry out its responsibilities may be appointed in accordance with *The Civil Service Act.*

Responsibilities of the appeal board

8 The appeal board has these responsibilities:

(a) to hear and decide appeals under designated Acts;

(b) at the minister's request, to advise and make recommendations about matters that relate to social services and programs in Manitoba;

(c) on its own initiative, to advise and make recommendations to the minister about social services provided under the designated Acts;

(d) to perform any other duties assigned to it by an Act or regulation or by the minister.

Procedural rules

9 The appeal board may establish its own rules of practice and procedure and must make them available to the public.

Posting information about appeals

10 A designated officer must post information about the right to appeal to the appeal board, and about the appeal process, in a visible public location in any office in which decisions are made that can be appealed under a designated Act.

PANELS OF THE APPEAL BOARD

Board to sit in panels

11(1) The appeal board must sit in panels of three members when hearing appeals.

Assigning members to panels

11(2) The chair is to assign members to sit on panels.

Chair of panel

11(3) The chair or a vice-chair is to preside over a panel, or the chair may designate another member of the appeal board to preside.

Who is not eligible to be a member of a panel

11(4) A member of the appeal board is not eligible to sit on a panel if he or she

(a) is a relative of a party; or

(b) is not able to be impartial and independent about the outcome of the appeal.

Quorum

11(5) A quorum for a panel is the three members referred to in subsection (1).

Jurisdiction of panel

11(6) In considering and deciding an appeal,

(a) a panel has all the jurisdiction of the appeal board and may exercise the board's powers and perform its duties; and

(b) a decision of a majority of the members of a panel is the decision of the appeal board.

APPEAL TO THE APPEAL BOARD

Filing an appeal

12(1) A person who has a right to appeal a decision or order to the appeal board under a designated Act may commence an appeal by filing a notice of appeal with the board.

Time limit for filing

12(2) A notice of appeal must be filed within 30 days after the date of the decision or order, unless the designated Act specifies a different time limit.

Extending the time limit

12(3) The appeal board may extend the time limit for commencing an appeal, and may do so either before or after the time limit expires.

Reasons

12(4) A notice of appeal must be in writing and must state the reasons for the appeal.

Parties

13(1) The parties to an appeal are the person who has a right to appeal to the appeal board and the designated officer under the designated Act.

Parties to be present

13(2) The appellant and the designated officer or a delegate of the designated officer must be present at the hearing or, if subsection 19(2) applies, must be able to communicate with each other and the appeal board simultaneously.

Advocates

14 At the appellant's request, another person may communicate with the appeal board at any time on the appellant's behalf and may be present with the appellant at the hearing.

Notice to the designated officer

15(1) On receiving a notice of appeal, the appeal board must promptly give a copy of it to the designated officer.

Designated office must forward documents

15(2) On receiving the notice of appeal, the designated officer must promptly give the appeal board

(a) all of the documentary evidence on which the designated officer made the decision or order being appealed;

(b) any documents that the designated officer is specifically required to provide to the board under the designated Act; and

(c) any other documents the designated officer thinks might be relevant to the appeal.

Hearing date

16(1) For each appeal, the appeal board must arrange the earliest possible hearing date. The hearing must not be commenced more than 30 days after the board receives the notice of appeal, unless the board at the request of the appellant, grants an extension.

Notice

16(2) Unless the parties agree to a shorter period of notice, at least six days before the hearing the appeal board must give the parties written notice of the date, time and place of the hearing.

Parties may examine evidence

17 The appeal board must give each party a reasonable opportunity to examine and copy any information that has been submitted to the board for the purpose of the hearing.

Powers and duties of the board

18 The appeal board must inform itself fully of the facts concerning each appeal. For that purpose, the board

(a) may require the attendance of witnesses and the production of documents in addition to the witnesses called by the parties and the documents produced by the parties; and

(b) has the powers of a commissioner under Part V of *The Manitoba Evidence Act.*

Hearing process: rules of evidence do not apply

19(1) The appeal board is not bound by the rules of evidence that apply to judicial proceedings.

Hearing by teleconference

19(2) A hearing may be held by means of a conference telephone call, or by another method of communication that permits the appeal board and the parties to communicate with each other simultaneously.

Closed hearing if appellant requests

19(3) The hearing is to be closed to the public if the appellant asks for it to be closed; otherwise it is to be open to the public.

Adjournment

19(4) The appeal board may adjourn a hearing when it considers it appropriate to do so.

ORDER OF THE APPEAL BOARD

Order of the board

20(1) Unless the designated Act states otherwise, after a hearing the appeal board may, by written order,

(a) confirm, vary or rescind the order or decision of the designated officer;

(b) make any order or decision that the designated officer could have made; or

(c) refer the matter back to the designated officer for further consideration by the designated officer in accordance with any direction of the appeal board.

Reasons

20(2) The appeal board must give written reasons for its order.

Time limit for making order

20(3) The appeal board must make its order within 15 days after the hearing ends.

Order given to the parties

20(4) The appeal board must give the parties a copy of the order and inform them of their right to appeal a question of law or jurisdiction to The Court of Appeal.

Method of giving the order

20(5) The order must be given to the parties personally or by regular lettermail or by another method acceptable to the appeal board and the parties.

Order must be given effect

21 A designated officer must give effect to the order of the appeal board.

Reconsideration of the order

22(1) At the request of a party to the appeal or on its own initiative, the appeal board may reconsider all or part of its order and may confirm, vary, suspend or rescind its order.

Time limit for making request

22(2) A written request for a reconsideration, stating the reasons for the request, must be filed with the appeal board within 30 days after the date of the board's order.

Time limit for deciding request

22(3) The appeal board must, by order, make a decision as to whether an order will be reconsidered, within 15 days after the date the request for a reconsideration is filed.

Reasons

22(4) The board must give written reasons if it decides not to reconsider an order.

APPEAL TO COURT OF APPEAL

Appeal to Court of Appeal

23(1) Any party to the appeal before the appeal board may appeal the board's order to The Court of Appeal on any question involving the board's jurisdiction or on a point of law, but only after obtaining leave to appeal from a judge of The Court of Appeal.

Time limit

23(2) An application for leave to appeal must be made within 30 days after the date of the appeal board's order, or within any further time that a judge allows.

Parties

23(3) The parties to the appeal before the appeal board, and the appeal board, are entitled to be heard on the application for leave to appeal and on the appeal itself.

Order of Court of Appeal

24 The Court of Appeal may

(a) quash, vary or confirm the order of the appeal board; or

(b) refer the matter back to the appeal board for further consideration in accordance with any direction of the Court.

REGULATIONS

Regulations

25 The Lieutenant Governor in Council may make regulations

(a) designating Acts or regulations for the purpose of the definition "designated Act" in section 1;

(b) respecting any other matter the Lieutenant Governor in Council considers necessary or advisable to carry out the intent of this Act.

ANNUAL REPORT

Annual report

26 Within six months after the end of the government's fiscal year, the appeal board must provide the minister with a report about the board's activities during that fiscal year. The minister shall lay a copy of the report before the Legislative Assembly within 15 days after receiving it if the Assembly is sitting or, if it is not, within 15 days after the next sitting begins.

PROTECTION FROM LEGAL ACTION

Protection from legal action

27 No action or proceeding for damages may be brought against the appeal board or any member of the board because of anything done or omitted in good faith

(a) in the performance or intended performance of a duty under this Act; or

(b) in the exercise or intended exercise of a power under this Act.

TRANSITIONAL

Transitional: definitions

28(1) *In this section,*

"former Act" *means The Social Services Administration Act, R.S.M. 1987, c. S165;* (*« ancienne loi »*)

"former designated Act" *means a designated Act as it read immediately before the coming into force of this Act.* (*« ancienne loi désignée »*)

Appeals already commenced

28(2) *Where on the day this Act comes into force an appeal under a former designated Act to the Social Services Advisory Committee under the former Act has been commenced but not finally disposed of, the appeal shall be continued and completed in accordance with that former designated Act as if this Act had not come into force.*

CONSEQUENTIAL AMENDMENTS

29 to 32

NOTE: These sections contained consequential amendments to other Acts that are now included in those Acts.

33

NOTE: This section contained consquential amendments to *The Social Services Administration Amendment Act*, S.M. 2000, c. 31, and is not yet proclaimed.

34

NOTE: This section contained consequential amendments to *The Vulnerable Persons Living with a Mental Disability Act* that are now included in that Act.

C.C.S.M. REFERENCE AND COMING INTO FORCE

C.C.S.M. reference

35 This Act may be cited as *The Social Services Appeal Board Act* and referred to as chapter S167 of the *Continuing Consolidation of the Statutes of Manitoba.*

Coming into force

36(1) This Act, except section 33, comes into force on a day fixed by proclamation.

Coming into force: section 33

36(2) Section 33 comes into force on the day *The Social Services Administration Amendment Act*, S.M. 2000, c. 31, comes into force.

NOTE: S.M. 2001, c. 9, except section 33, was proclaimed in force February 18, 2002.

Commission d'appel des services sociaux

Rapport annuel 2008 - 2009

Manitoba

Ministre des
Services à la famille et du Logement

Palais législatif
Bureau 357
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8
CANADA

Septembre 2009

Son Honneur l'honorable Philip S. Lee, C.M., O.M.
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de vous soumettre le rapport annuel de la Commission d'appel des services sociaux pour l'exercice 2008-2009.

Veuillez accepter, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'expression de mes salutations les plus respectueuses,

Gord Mackintosh

Manitoba

Commission d'appel des services sociaux

7e étage, 175 rue Hargrave
Winnipeg (Manitoba) R3C 3R8
204 945-3003
Télécopieur : 204 945-1736

Septembre 2009

Monsieur Gord Mackintosh
Ministre des Services à la famille et du Logement
Palais législatif, bureau 357
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Ministre,

Nous avons l'honneur de vous présenter en annexe le Rapport annuel de la Commission d'appel des services sociaux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2009. La Commission d'appel des services sociaux est tenue d'établir un rapport annuel indépendant en vertu de la *Loi sur la Commission d'appel des services sociaux* qui a été promulguée en février 2002.

La Commission est fière des efforts qu'elle déploie pour offrir un processus d'appel juste et équitable aux citoyens du Manitoba et, conformément à son mandat, pour conseiller le ministre des Services à la famille et du Logement au sujet des problèmes que les auditions d'appel révèlent relativement aux programmes et aux politiques.

Le présent document est un compte rendu du travail de la Commission dans ces domaines. Nous le soumettons respectueusement à votre attention.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos salutations distinguées.

La présidente,

Kristine Barr

TABLE DES MATIÈRES

Composition de la Commission	**Page 2**
Biographies des membres de la Commission	**Page 3**
Compétence de la Commission d'appel des services sociaux	**Page 8**
Données financières	**Page 11**
Statistiques en matière d'appels	**Page 12**
Demandes de réexamen	**Page 17**
Résumé des activités de la Commission en tant qu'organisme consultatif	**Page 18**
Sélection de résumés de cas	**Page 19**
La Loi sur la Commission d'appel des services sociaux	

COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission d'appel des services sociaux se compose de 15 membres qui sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil et qui doivent représenter la diversité sociale, économique et culturelle de la province. Ils doivent aussi connaître les programmes et les services sociaux pour lesquels il est possible d'interjeter appel devant la Commission. Les membres ne peuvent pas être des employés d'un ministre responsable de l'exécution d'une des lois en vertu desquelles on accorde un droit d'appel. Chacun des membres est nommé pour un mandat de deux ans et peut recevoir deux autres mandats de deux ans par la suite.

Le personnel de la Commission est employé par le ministère des Services à la famille et du Logement.

Membres de la Commission d'appel pendant l'exercice financier 2008-2009 :

Présidente : Kristine Barr

Vice-président : Jany Keenan
George Dyck

Membres : Phillip Calver
Robert Doherty
Patrick Fortier
Gina Guiboche
Marlene Head
Maureen Hemphill
Mark Koenker
Sara Lazareck
George Pelletier
Dennis Ruggles
Kalen Schick
Andrew Simpson
Cindy Stroppa
Audra Taylor

Personnel de la Commission d'appel des services sociaux :

Heather Hamelin, directrice
Judi Moxley, directrice adjointe
Linda Bothorel, adjointe administrative
Karen McKane, secrétaire administrative

Avocate : Lawrie Cherniack

BIOGRAPHIES DES MEMBRES DE LA COMMISSION – 2008-2009

Kristine Barr, présidente

M^me^ Barr est avocate en droit de la famille au cabinet Chapman Goddard Kagan. Elle siège à la division scolaire de Winnipeg en qualité de commissaire d'écoles élue depuis 1998. Elle est présidente du comité de finance. M^me^ Barr est cofondatrice du Programme Teen Talk du Klinic Community Health Centre, où elle a travaillé antérieurement comme éducatrice, comme coordonnatrice de soutien par un pair et comme coordonnatrice de la campagne provinciale de prévention de la grossesse chez les adolescentes Think Again. Elle a fait du bénévolat dans de nombreux organismes communautaires comme l'Association du Barreau du Manitoba, le Rainbow Resource Centre, la Women's Health Clinic et la Manitoba Association of Women and the Law. M^me^ Barr se dévoue pour la promotion des droits de la personne et de la justice sociale justice.

George Dyck, vice-président

M. Dyck a obtenu un baccalauréat ès sciences en mathématiques et en physique en 1964, l'agrément en technologie de la médecine nucléaire en 1969, un certificat en éducation des adultes en 1979 et une maîtrise ès sciences en physiologie en 1981. M. Dyck a travaillé comme professeur de niveau C au Red River Community College pendant 22 ans avant de prendre sa retraite en 1998 pour raisons de santé. Il est depuis longtemps membre et membre exécutif de la Canadian Paraplegic Association (MB) Inc., dont il est aussi un ancien président. Il est membre du conseil d'administration et membre exécutif de Ten Ten Sinclair Housing Inc., membre du conseil d'administration de la Manitoba Paraplegia Foundation, membre du conseil et membre exécutif du Canadian Centre on Disability Studies (CCDS), président du comité consultatif des politiques de Handi-Transit, président de l'équipe spéciale pour l'Afrique du comité international du CCDS, et rédacteur du bulletin de la Manitoba OldTyme and Bluegrass Society.

Jany Keenan, vice-présidente

Maintenant retraitée, M^me^ Keenan a été infirmière autorisée pendant de nombreuses années. Diplômée en droit de l'Université du Manitoba en 1993, M^me^ Keenan a pratiqué le droit jusqu'en 1996 puis a travaillé au ministère de la Justice jusqu'à la retraite. Elle est membre du conseil d'administration de la CEDA (Community Education Development Association) depuis 1996. Elle milite pour la défense des intérêts des enfants d'âge scolaire et elle effectue des présentations en leur nom à la commission scolaire.

Phillip Calver

Actuellement à la retraite, M. Calver a travaillé deux ans comme travailleur social à Portage la Prairie, après avoir obtenu son baccalauréat ès arts. Il est ensuite retourné à l'université où il a reçu le diplôme de baccalauréat spécialisé en psychologie. Après avoir été diplômé de l'École de droit du Manitoba, il a exercé le droit de 1985 jusqu'à sa retraite en 2006. Il a travaillé principalement dans le domaine du droit de la famille. Il œuvre actuellement à titre de membre du comité des entrevues du synode du Manitoba et du Nord-Ouest de l'Ontario, qui fait partie de l'Église Unie du Canada.

Robert Doherty

Actuellement travailleur autonome, sous la raison sociale Prairie Testing and Counseling Service. Auparavant, il a été conseiller à l'Assiniboine Community College et conseiller professionnel à la Westbran. Son engagement communautaire l'a conduit à occuper les postes suivants : directeur du Club Optimiste de Brandon; directeur du Brandon Friendship Centre, et bénévole pour l'Association canadienne du diabète, pour le YMCA et pour la Fondation des maladies du cœur du Manitoba.

Patrick Fortier

M. Fortier a travaillé à divers postes dans plusieurs ministères de la fonction publique fédérale et provinciale. Membre actif de la communauté franco-manitobaine, il fait du bénévolat pour de nombreux organismes communautaires et siège au conseil d'administration de la Société franco-manitobaine et du Musée de Saint-Boniface. M. Fortier possède un baccalauréat ès arts du Collège universitaire de Saint-Boniface et de l'Université du Manitoba avec majeure en économie et mineure en histoire. Il termine une maîtrise en administration publique à l'Université de Winnipeg.

Gina Guiboche

Actuellement membre du bureau des aides financières du Collège universitaire du Nord, M^{me} Guiboche a occupé un poste de durée déterminée à Enseignement postsecondaire Manitoba dans l'équipe d'implantation du plan stratégique quinquennal du Collège universitaire du Nord. Elle est administratrice du bien-être de la famille et spécialiste en thérapie conjugale et familiale au ministère de la Santé mentale pour la nation crie d'Opaskwayak. Elle fait partie du Comité d'étude et d'évaluation pour les candidats à des postes d'auxiliaire de la justice, nommés par la Province. M^{me} Guiboche a l'expérience des commissions d'échelon local, provincial et fédéral dans le domaine de l'éducation et des concessions. Elle poursuit des études en ligne en vue d'obtenir un doctorat (Ph.D) en leadership dans l'enseignement supérieur par l'intermédiaire de l'University of Calgary.

Marlene Head

Membre de la nation crie d'Opaskwayak, près de The Pas, M^me^ Head travaille comme conseillère de l'enseignement postsecondaire pour les autorités scolaires d'Opaskwayak. Elle est présidente de deux organismes : les services à l'enfant et à la famille de la nation crie d'Opaskwayak, et l'Opaskwayak Women's Circle (dont elle est cofondatrice et dont elle est membre depuis 1994). Elle a obtenu un diplôme en service social de l'Université du Manitoba en 2000. M^me^ Head pratique les activités ancestrales, comme la pêche, le trappage, la chasse et la cueillette. Ancienne présidente de l'Office de la santé d'Opaskewayak, M^me^ Head milite pour la défense des droits des étudiants de niveau postsecondaire, des femmes, des enfants et des personnes désavantagées, en faisant du bénévolat et en participant à des événements et à des activités liés au renforcement de l'autonomie des femmes et des jeunes, aux droits de la personne, au diabète, à la sensibilisation, etc. Mariée et heureuse en ménage depuis 28 ans, elle a quatre fils et un petit-fils.

Maureen Hemphill

Mère de quatre enfants et grand-mère de six petits-enfants, M^me^ Hemphill a servi les Manitobains pendant 20 ans, en tant que politicienne municipale et provinciale. Elle a également travaillé comme infirmière; présidente de la Division scolaire d'Assiniboine Sud; présidente de l'Association des commissaires d'école du Manitoba; députée de Logan et ministre de l'Éducation.

Mark Koenker

Pasteur de l'Evangelical Lutheran Church in Canada (ELCIC), M. Koenker travaille au conseil de nombreux organismes sans but lucratif et communautaires, et, tout dernièrement, en tant que membre fondateur et vice-président de Heart Housing Inc. Il est le pasteur actuel de la paroisse luthérienne rurale de Beauséjour, qui rassemble trois congrégations du nord-est de Beauséjour. Il siège au conseil national des églises de l'ELCIC et il a aussi travaillé pour le gouvernement.

Sara Lazareck

M^{me} Lazarek est née et a grandi à Winnipeg, au Manitoba. Elle travaille actuellement comme gestionnaire de cas dans l'équipe mobile de la Co-occurring Mental Health and Substance Use Disorders Initiative de l'Office régional de la santé de Winnipeg, un programme de santé mentale offert dans la collectivité axé sur l'aide, le traitement et la défense des personnes souffrant d'une affection mentale grave et persistante, ainsi que d'une dépendance à une substance. M^{me} Lazarek est bachelière ès sciences de l'Université de Winnipeg en 1999. Elle a aussi reçu le diplôme de baccalauréat en réadaptation médicale spécialisé en ergothérapie, à l'Université du Manitoba, en 2004. Ses expériences antérieures auprès des populations marginalisées comprennent le Main Street Project, le Service mobile d'intervention d'urgence, le service de traitement de la toxicomanie du Centre des sciences de la santé et le Schizophrenia Treatment and Education Program. M^{me} Lazarek a siégé pour un mandat de deux ans à titre de présidente chargée des prix et des nominations pour l'Association des ergothérapeutes du Manitoba, ainsi que pour un mandat de quatre ans au comité du fonds de dotation de l'École de réadaptation médicale.

George Pelletier

M. Pelletier a siégé au conseil de la Société d'aide juridique du Manitoba de 2002 à 2005 et à celui de la Manitoba Metis Federation de 1997 à 2000. Ancien président de la Westman Metis Association de 1990 à 1997, il est membre des Chevaliers de Colomb depuis 30 ans. M. Pelletier s'est joint récemment à la United Commercial Travellers Association.

Dennis Ruggles

M. Ruggles a travaillé dans le transport en commun plusieurs années, pendant lesquelles il a fait partie de l'Amalgamated Transit Union en tant que président, délégué syndical principal, membre du conseil d'administration et délégué officiel. Il a été directeur général de l'Injured Workers Association of Manitoba. Il a été élu à la Division scolaire de Seven Oaks en octobre 2006.

Kalen Schick

M^{me} Schick a obtenu un certificat en counseling appliqué au Red River College en juin 2009. Elle possède un baccalauréat ès arts en études du développement international de l'Université de Winnipeg et s'intéresse aux questions de justice sociale, de renforcement des capacités et de développement communautaire. Bénévole active, elle s'est engagée auprès de nombreux organismes, notamment le Fonds d'action et d'éducation juridiques pour les femmes au Manitoba, de Welcome Place, de l'Entraide universitaire mondiale du Canada (EUMC) et de Klinic. M^{me} Schick est une voyageuse passionnée, que ce soit en faisant du bénévolat avec Habitat pour l'humanité en Amérique centrale ou quand elle fait de grandes randonnées pédestres à travers l'Europe.

Andrew Simpson

Ancien étudiant de l'Université du Manitoba. M. Simpson a été victime d'un accident de voiture en décembre 1974. Il a été hospitalisé pendant deux ans et demi. Depuis, il enseigne la natation à des personnes handicapées, il fait des études en industries environnementales et il aide des personnes souffrant de problèmes physiques. Il fait du bénévolat pour Oak Hammock Marsh, il travaille à la Lower Fort Garry Nursery et donne de son temps à Élections Canada.

Audra Taylor

M^{me} Taylor poursuit des études en service social, volet administration et politique. Elle a travaillé antérieurement au Family Centre of Winnipeg comme superviseure en soutien familial dans le cadre du Family Support Program et de Special Needs Family Child Care. Avant, elle a été coordonnatrice pour The Facts of Life Line. M^{me} Taylor a occupé le poste de vice-présidente du conseil d'administration du Day Nursery Centre et a siégé au conseil d'administration de la Women's Health Clinic. Elle est membre du comité de parents de la Wolseley School où elle fait aussi du bénévolat. Elle a coordonné le premier Grand Nettoyage des rivages canadiens à la plage de Winnipeg. M^{me} Taylor possède un baccalauréat en écologie humaine, études de la famille. Elle a effectué un stage pratique en service social – Canada Russia Disability Program, volet service social.

COMPÉTENCE DE LA COMMISSION D'APPEL DES SERVICES SOCIAUX

La Commission d'appel des services sociaux est un organisme indépendant chargé des appels relativement à la majorité des programmes et des services du ministère des Services à la famille et du Logement. La Commission est directement responsable devant le ministre des Services à la famille et du Logement.

La Commission a été créée en 1959 en vertu de la loi intitulée *The Department of Welfare Act*. Cette loi a été abrogée en 1974, et la Commission a continué ses activités aux termes de la *Loi sur les services sociaux*. Le 18 février 2002, la *Loi sur la Commission d'appel des services sociaux* a été proclamée.

Selon la *Loi sur la Commission d'appel des services sociaux*, la Commission a compétence pour établir ses propres politiques et procédures administratives. Une série de bulletins d'information a été élaborée à ce sujet et mise à la disposition de la population.

Le bureau du ministre ne peut pas infirmer une décision de la Commission. Celle-ci peut seule le faire, en réexaminant sa décision, et la Cour d'appel a aussi ce pouvoir.

Diverses questions peuvent faire l'objet d'un appel. En voici un résumé:

Licence d'agence d'adoption

En vertu de l'article 9 de la *Loi sur l'adoption*, toute personne peut interjeter appel devant la Commission si le directeur refuse de lui délivrer une licence d'agence d'adoption. Toute personne peut également interjeter appel si une licence qui lui avait été accordée est suspendue ou annulée, ou n'est pas renouvelée.

Permis d'exploiter un établissement d'aide à l'enfant

Toute personne qui se voit refuser un permis d'exploitation d'un établissement d'aide à l'enfant autre qu'un foyer nourricier, ou dont le permis est suspendu, annulé ou non renouvelé, peut interjeter appel devant la Commission en vertu du paragraphe 8(5) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille.*

Garde d'enfants - Licence et allocations

L'article 20 de la *Loi sur la garde d'enfants* permet à la Commission d'entendre des appels sur les quatre questions suivantes :

- le refus de délivrer une licence à un établissement de services de garde d'enfants;
- la suspension ou la révocation de la licence d'un établissement de services de garde d'enfants;
- l'imposition de modalités ou conditions pour la délivrance de la licence à un établissement de services de garde d'enfants;
- le refus d'accorder des allocations pour les services de garde d'enfants ou le montant des allocations.

Programmes d'aide financière

Programme d'aide à l'emploi et au revenu

En vertu du paragraphe 9(3) de la *Loi sur l'aide à l'emploi et au revenu*, toute personne peut interjeter appel devant la Commission pour les motifs suivants :

a. On ne lui a pas permis de demander ou de redemander une aide au revenu ou une aide générale.

b. La décision concernant sa demande d'aide au revenu ou d'aide générale, ou une augmentation de l'aide au revenu ou de l'aide générale, n'a pas été rendue dans un délai raisonnable.

c. Sa demande d'aide au revenu ou d'aide générale a été refusée.

d. L'aide au revenu ou l'aide générale dont elle bénéficiait a été annulée, suspendue, modifiée ou retenue.

e. L'aide au revenu ou l'aide générale qu'elle reçoit n'est pas suffisante pour répondre à ses besoins.

Programme 55 ans et plus – volet pour les 55 à 64 ans

Le volet pour les 55 à 64 ans du Programme 55 ans et plus donne le droit d'interjeter appel lorsqu'un demandeur n'est pas jugé admissible aux prestations dans le cadre de ce Programme. Un appel peut également être interjeté si une personne conteste le montant des prestations qu'elle reçoit en vertu du Programme. Le droit d'appel pour ces motifs est énoncé à l'article 9 du Règlement sur le supplément de revenu à l'intention des personnes âgées de 55 ans et plus, qui ne sont pas admissibles aux prestations de sécurité de la vieillesse, pris en application de la *Loi sur les services sociaux*.

Allocations prénatales au Manitoba

Toute personne qui conteste l'évaluation ou la réévaluation de ses allocations prénatales du Manitoba peut interjeter appel auprès de la Commission en vertu de l'article 12 du Règlement sur les allocations prénatales du Manitoba, pris en application de la *Loi sur les services sociaux.*

Permis d'exploiter un établissement de soins en résidence

Une personne peut interjeter appel de la décision du Ministère de lui refuser un permis pour un établissement de soins en résidence, de suspendre son permis ou de l'annuler. Une personne peut également faire appel devant la Commission d'appel en cas d'annulation ou de suspension d'une lettre d'agrément concernant un établissement de soins en résidence. Le droit d'interjeter appel de ces décisions est garanti en vertu de l'article 13 de la *Loi sur les services sociaux.*

Admissibilité au Programme de réadaptation professionnelle

La Commission entend les appels concernant le Programme de réadaptation professionnelle. Un appel peut être interjeté lorsque le directeur rejette une demande en soutenant que le demandeur ne satisfait pas aux critères d'admissibilité du Programme. Le droit d'en appeler de cette décision est prévu à l'article 6 du Règlement sur la réadaptation professionnelle des invalides, pris en application de la *Loi sur les services sociaux.*

Programme à l'intention des personnes vulnérables ayant une déficience mentale (admissibilité et régime de soins individuel)

La Commission a également compétence pour entendre les appels concernant la *Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale.* L'article 16 de la *Loi* permet à une personne de faire appel en cas de différend relatif à l'admissibilité au programme ou à un régime individuel de services de soutien.

DONNÉES FINANCIÈRES

En 2008-2009, le budget de la Commission d'appel des services sociaux s'élevait à 442 400 $. Ce montant était réparti de la façon suivante : 358 500 $ pour les salaires et les avantages sociaux du personnel et des membres de la Commission, et 83 900 $ pour les frais de fonctionnement. Les dépenses réelles se sont élevées à 397 300 $, ce qui représente une sous-utilisation de fonds de 45 100 $.

Les indemnités journalières des membres de la Commission proviennent des crédits salariaux. Au cours de l'exercice financier 2008-2009, les indemnités journalières ont totalisé 60 185 $.

Dépenses réelles*

09-1C Commission d'appel des services sociaux

Dépenses par affectation budgétaire de moindre importance	Dépenses réelles 2008-2009 en milliers de $	ETP**	Dépenses prévues 20082009 en milliers de $	Écart positif (négatif)
Salaires et avantages sociaux des employés	306,8	4	358,5	(51,7)
Total des autres dépenses	90,5		83,9	6,6

* Les montants sont exprimés en milliers de dollars.

** Les équivalents temps plein ne comprennent pas les membres de la Commission.

Les membres de la Commission reçoivent des indemnités journalières lorsqu'ils assistent à des audiences, à des réunions ou à des séances de formation. Pour une journée complète, le président reçoit 243 $ et les autres membres touchent 139 $. Pour une demi-journée, ces montants passent à 138 $ et à 79 $, respectivement.

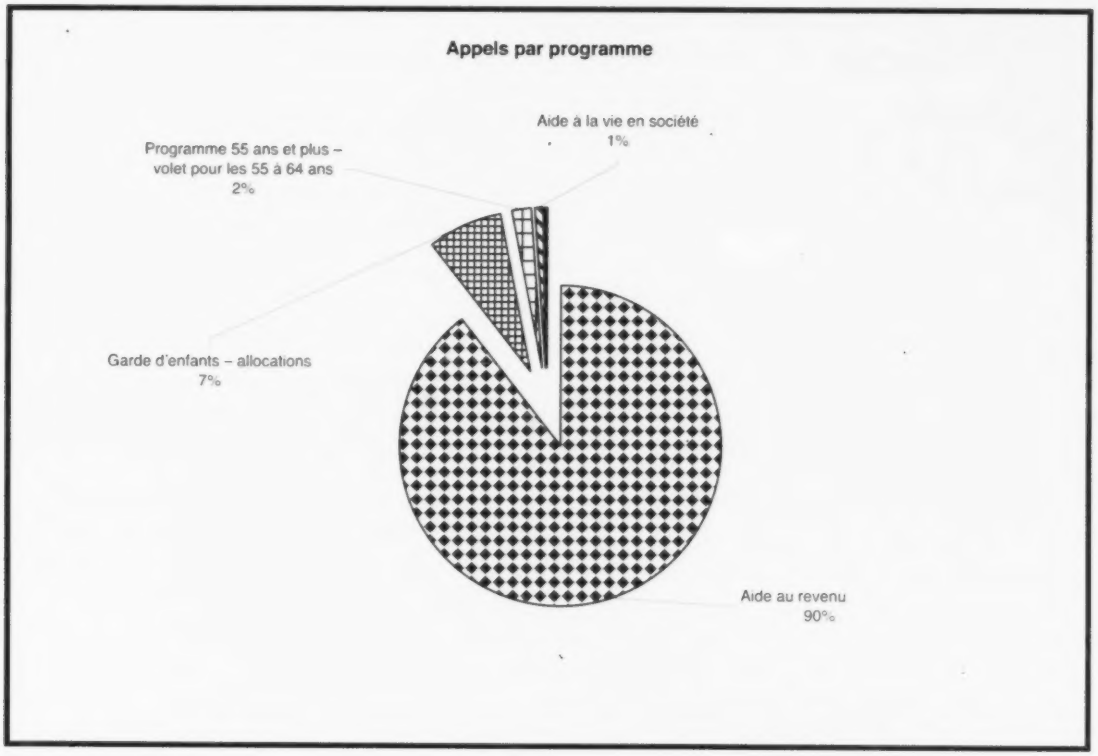
STATISTIQUES EN MATIÈRE D'APPELS

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, 540 appels ont été interjetés, comparativement à 599 au cours de l'exercice précédent.

Appels par programme :

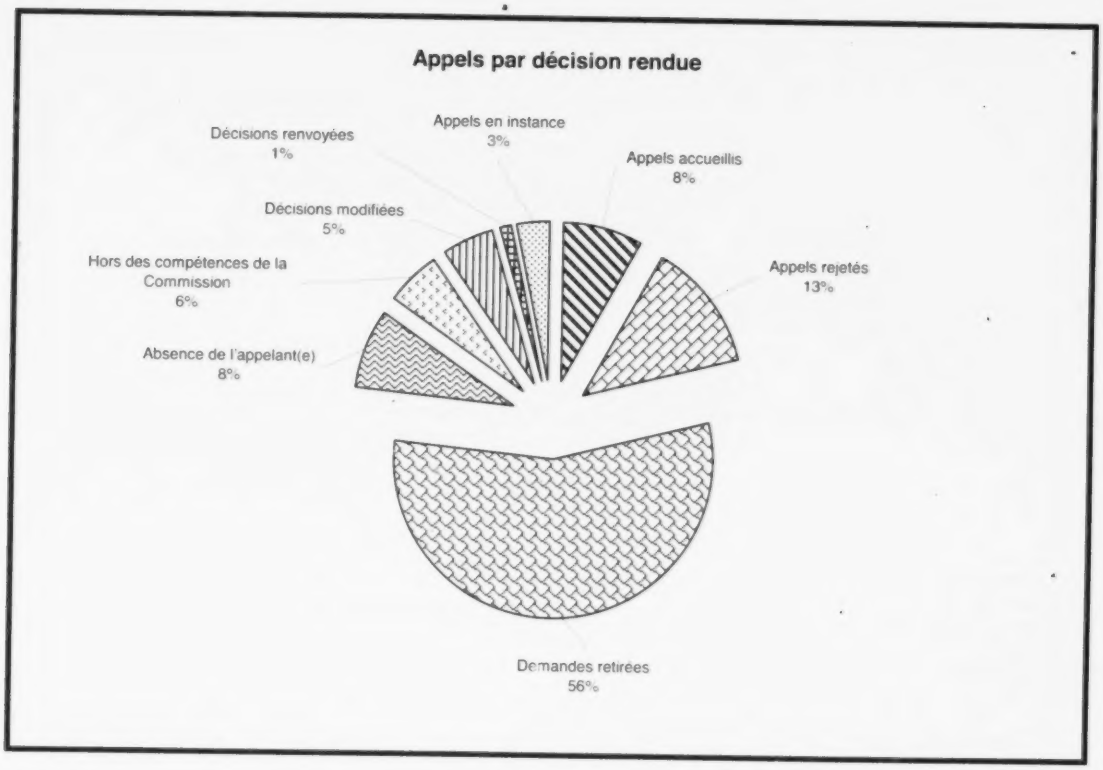
Voici la ventilation par programme des 540 appels :

Aide au revenu	483
Garde d'enfants – allocations	40
Soins en résidence – enfants	1
Programme 55 ans et plus – volet pour les 55 à 64 ans	10
Aide à la vie en société	5
Réadaptation professionnelle	1



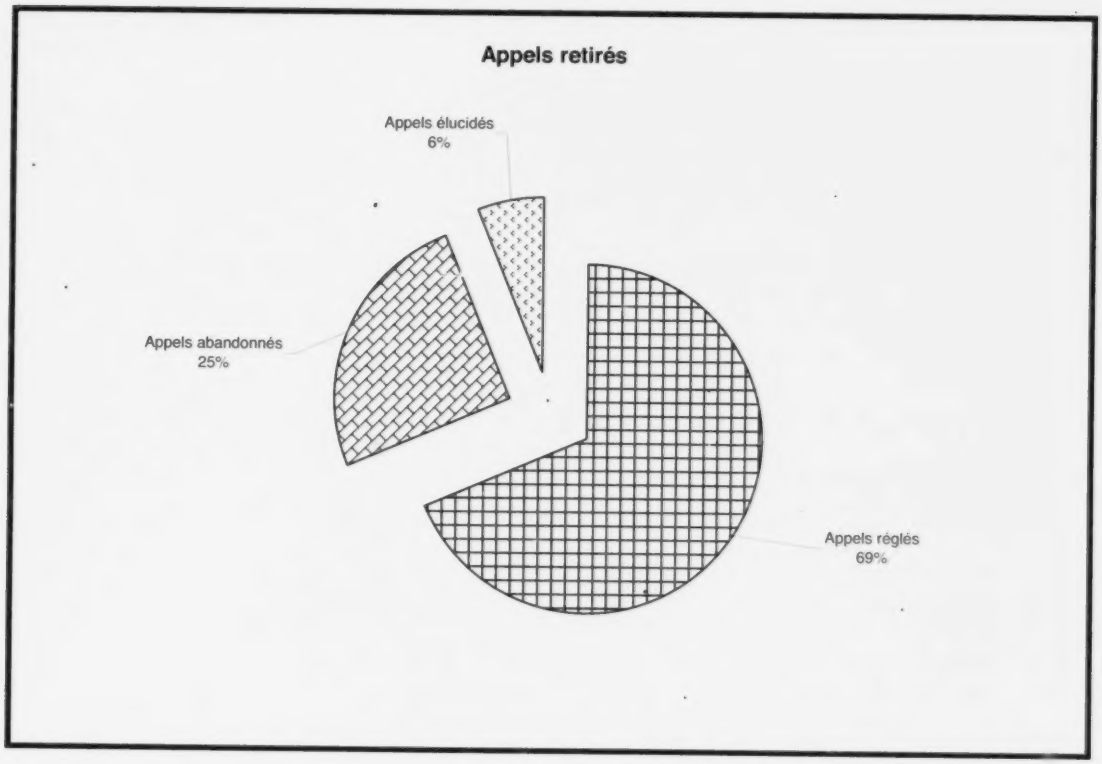
Classement des appels, en fonction de la décision :

	2008-2009	%	2007-2008	%
Appels accueillis	44	8	59	10
Appels rejetés	70	13	95	16
Demandes retirées	300	56	285	48
Absence de l'appelant(e)	43	8	66	12
Hors des compétences de la Commission	30	6	28	4
Décisions modifiées	29	5	35	5
Décisions renvoyées	6	1	1	0
Appels en instance	18	3	30	5
TOTAL	540	100	599	100



Appels retirés :

Appels réglés[1]	206
Appels abandonnés[2]	76
Appels élucidés[3]	18



Les 300 appels retirés, ajoutés aux 44 appels accueillis, font un total de 344 appels (soit 63 % du total), dont le résultat a été favorable aux appelants.

Remarques :

[1] On dit qu'un appel a été **réglé** quand le Ministère a pris des mesures pour résoudre la question portée en appel.

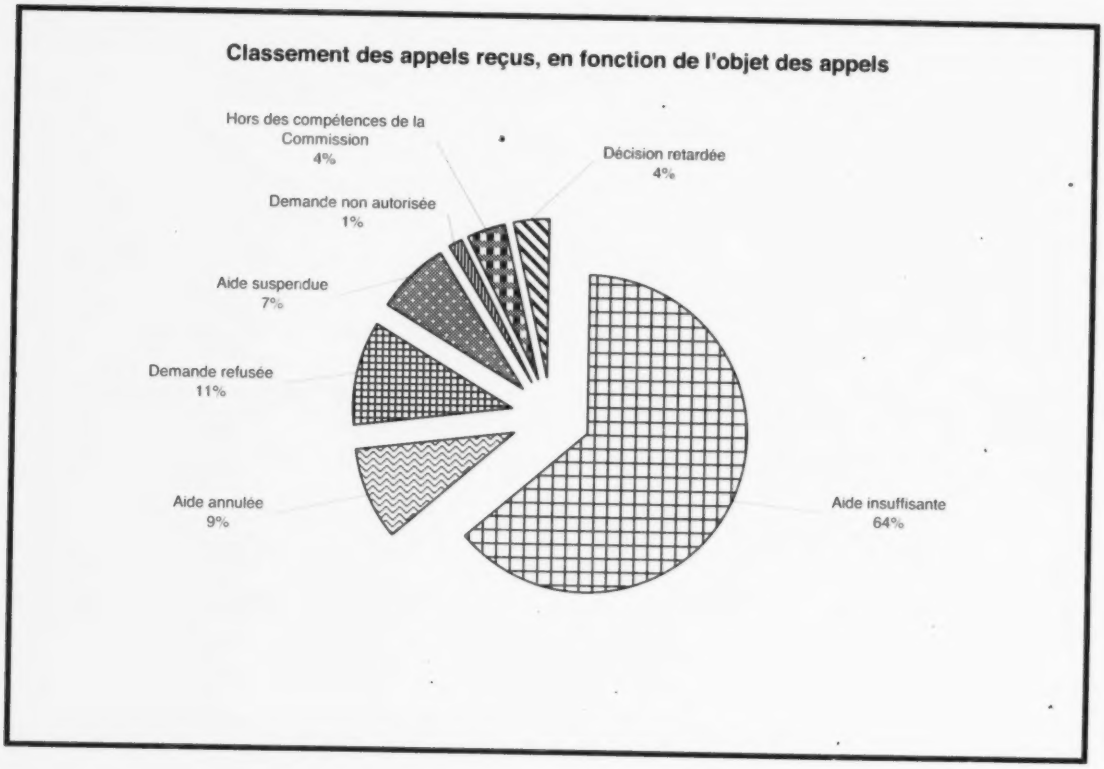
[2] On dit qu'un appel a été **abandonné** quand la Commission n'a pu communiquer avec l'appelant pendant une période prolongée et qu'elle a clos son dossier.

[3] On dit qu'un appel a été **élucidé** quand des explications données par le Ministère ont entraîné le retrait de l'appel.

Objet des appels :

Voici la répartition des objets pour lesquels 540 appels ont été interjetés au cours de l'exercice financier 2008-2009 :

Aide insuffisante	344
Aide annulée	51
Demande refusée	57
Aide suspendue	40
Demande non autorisée	7
Hors des compétences de la Commission	22
Décision retardée	19


Classement des appels reçus, en fonction de l'objet des appels
Hors des compétences de la Commission 4%
Décision retardée 4%
Demande non autorisée 1%
Aide suspendue 7%
Demande refusée 11%
Aide annulée 9%
Aide insuffisante 64%

Appels accueillis :

Au cours de l'exercice 2008-2009, 44 appels ont été accueillis. En voici la répartition :

Aide à l'emploi et au revenu	43
Aide à la vie en société	1

Motifs d'appel :

Voici les motifs les plus fréquents des 540 appels interjetés en 2008-2009 :*

Admissibilité médicale	100
Ressources financières	50
Besoins en matière de santé	54
Paiements en trop	43
Frais d'hébergement	47
Absence de coopération	20
Besoins spéciaux	37
Union de fait	10
Cessation d'emploi inconsidérée	15
Besoins de base	24

Ces motifs valent pour 400 appels, soit 74 % du total des appels.

* Les motifs d'appel valent seulement pour les appels relatifs à l'Aide à l'emploi et au revenu.

DEMANDES DE RÉEXAMEN

Nombre de demandes :

	2008-2009	2007-2008
Total des demandes reçues	17	22
Provenant de l'appelant	12	17
Provenant de l'intimé	5	5

Demandes de réexamen d'une décision, par programme :

	2008-2009	2007-2008
Aide à l'emploi et au revenu	13	22
Garde d'enfants - allocations	3	0
Programme 55 ans et plus	1	0

Décisions rendues pour les demandes de réexamen :

	2008-2009	2007-2008
Demandes admises	4	3
Demandes rejetées	12	17
Demandes retirées	1	2

Sur le nombre de demandes admises :

	2008-2009	2007-2008
Décisions confirmées	0	1
Décisions modifiées	3	1
Décisions infirmées	1	1
Demandes retirées	0	0
Décisions en instance	0	0

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN TANT QU'ORGANISME CONSULTATIF

La *Loi sur la Commission d'appel des services sociaux* autorise la Commission d'appel à conseiller le ministre et à lui faire des recommandations à l'égard des services sociaux fournis en vertu des lois désignées. La Commission s'est réunie trois fois, en tant qu'organisme consultatif, pendant l'exercice financier 2008-2009.

Les recommandations et les questions exprimées par la Commission au cours de cet exercice sont les suivantes :

Étant donné que le prix de l'essence n'a pas cessé de grimper au cours de l'exercice financier 2008-2009, la Commission s'inquiétait du fait que les frais de déplacement autorisés pour le transport ne suffisaient pas à couvrir le coût réel de l'essence. La Commission a recommandé que le Ministère élabore un système visant à réexaminer périodiquement le montant autorisé pour le transport, ou à rembourser le coût réel de l'essence.

La Commission a aussi fait remarquer au ministre que les personnes qui signent un formulaire de cession des prestations, lorsqu'elles présentent une demande de Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, doivent signer un formulaire vierge et que, dans de nombreux cas, aucune copie du formulaire vierge ne leur était remise.

La Commission a fait un certain nombre de recommandations concernant des modifications à apporter au processus d'évaluation de l'admissibilité pour des raisons médicales. Il s'agissait notamment des points suivants :

- Adopter une approche plus proactive pour recevoir la partie de la trousse d'évaluation médicale portant sur l'auto-évaluation;
- Prévoir que les personnes qui prennent part au Programme de réadaptation professionnelle soient automatiquement admissibles jusqu'à la fin de leur régime;
- Élargir les critères d'admissibilité afin d'inclure les personnes aptes à l'emploi, seulement si l'aide appropriée est en place.

La Commission a demandé au Ministère d'élaborer des lignes directrices claires concernant la manière dont les fonds empruntés sont traités, du fait qu'il ne semble pas y avoir d'approche uniforme quant à la manière de traiter ces fonds.

Un certain nombre de modifications déjà recommandées par la Commission ont été apportées aux politiques ministérielles au cours du présent exercice, entre autres :

- de l'aide supplémentaire pour les frais d'hébergement, sous forme de prestations de logement du Manitoba et d'allocations-logement transférables;
- une prolongation des prestations de services de santé après la fermeture du dossier pour les chefs de famille monoparentale et les personnes handicapées qui ne participent plus au programme d'aide à l'emploi;
- du financement pour des appareils de communication verbale.

SÉLECTION DE RÉSUMÉS DE CAS

Nous avons choisi les résumés de cas qui suivent pour illustrer certaines situations typiques d'appel et pour exposer les raisons qui motivent les décisions de la Commission. Nous les avons choisis dans l'espoir qu'ils aideront le public à mieux comprendre le fonctionnement de la Commission et à savoir à quoi s'attendre quand on se prépare à interjeter appel.

Exemple 1

Programme : Aide à l'emploi et au revenu
Objet de l'appel : Insuffisance de l'aide au revenu
Particularité : Besoins spéciaux rejetés
Décision : Décision du directeur annulée

L'appelante a interjeté appel de la décision du Ministère de lui refuser le remboursement des fournitures scolaires de ses deux enfants au cours de l'année scolaire 2007-2008.

L'appelante et son avocat ont expliqué qu'en septembre 2007, le dossier avait été fermé à la suite d'une présumée union de fait. L'appelante a alors interjeté appel et attendu qu'une audience soit fixée. Elle a demandé des fournitures scolaires pour ses enfants en septembre, mais n'a pas reçu d'aide à ce moment-là; elle a donc acheté elle-même les fournitures nécessaires. Au cours d'une audience tenue en mars 2008, la Commission a établi que l'appelante ne vivait pas en union de fait, que son dossier n'aurait pas du être fermé et qu'elle avait droit à une aide au revenu de manière rétroactive à compter de juillet 2007. Après que l'appelante a gagné son appel, elle a réclamé la somme de 200,00 $ pour des fournitures scolaires auxquelles elle aurait eu droit en septembre 2007. Le Ministère a rejeté cette demande. L'appelante a fait valoir que, si la Commission avait établi qu'elle avait droit à une aide en septembre 2007, alors elle devrait avoir droit à un certain montant au titre des fournitures scolaires pendant cette période. Si son dossier n'avait pas été fermé par erreur en septembre 2007, elle aurait reçu la lettre standard du Ministère, l'avisant de son droit de demander un financement pour besoins spéciaux, comme elle le fait pour chaque année scolaire.

Le Ministère a expliqué que la demande de l'appelante avait été rejetée en raison d'un certain nombre de facteurs. Il a ajouté que le besoin de fournitures scolaires était passé, que le remboursement n'est pas permis sans approbation préalable et que le paiement des prestations de manière rétroactive ordonné par la Commission ne visait que les frais d'hébergement et les frais pour besoins de base, et non pas les demandes pour besoins spéciaux.

La Commission a fait droit à l'appel et a établi que l'appelante avait droit à un montant au titre des fournitures scolaires. Au cours d'une audience précédente de la Commission, il avait été établi que le dossier de l'appelante n'aurait jamais du être fermé, ce qui signifie que son dossier aurait été ouvert en septembre 2007, au moment où elle avait besoin des fournitures qu'elle recevait pour chaque année scolaire. Deuxièmement, la Commission a signalé que, d'après la section 21-Besoins spéciaux du *Manuel administratif d'aide à l'emploi et au revenu*, il peut être attribué des fonds pour les fournitures scolaires chaque année. Par conséquent, la Commission a déclaré que la demande de l'appelante ne devait pas être limitée au début de l'année scolaire. Troisièmement, d'après la Commission, le besoin de fournitures scolaires n'était pas passé parce que l'appelante avait fait les dépenses à un moment où son dossier avait été fermé par erreur et parce que ses enfants allaient toujours à l'école quand elle avait fait la demande. La Commission estimait aussi que les besoins de base et les besoins spéciaux faisaient partie de l'aide au revenu.

Exemple 2

Programme : Allocations pour la garde d'enfants
Objet de l'appel : Insuffisance des allocations
Décision : Décision du directeur confirmée

L'appelante a fait appel du refus opposé à sa demande d'allocations pour la garde d'enfants visant ses triplés, sur la base du revenu net de la famille.

Aux termes de la *Loi sur la garde d'enfants,* les niveaux de revenu sont établis aux fins des allocations, d'après une formule qui permet une exemption en raison du coût de la vie, en fonction de la taille de la famille et non pas des dépenses réelles. Tout revenu gagné par les membres de la cellule familiale est considéré comme étant disponible pour faire face aux frais de subsistance, y compris les frais de garderie. Pour les résidents qui vivent au nord du 53^{e} parallèle, une exemption supplémentaire du revenu est autorisée afin de compenser pour l'augmentation du coût de la vie.

L'appelante a déclaré un revenu familial brut annuel de 65 082,24 $. La Loi permet une exemption relative au coût de la vie pour un revenu familial brut annuel de 28 757 $. Compte tenu du revenu non exempté restant, la formule utilisée pour calculer les allocations établit à 1 136,12 $ les frais de garderie que la famille devrait pouvoir verser au cours de chaque période de facturation de 20 jours. Comme les frais de garderie réels sont de 1 008 $, l'appelante n'est donc pas admissible aux allocations que prévoit le programme.

L'appelante a déclaré à l'audience qu'elle était d'avis que le Programme de garde d'enfants devrait prévoir une exemption supplémentaire à l'intention des familles à naissances multiples, car des coûts supplémentaires sont engagés par ces familles, notamment l'achat de plusieurs berceaux et vêtements. L'appelante a déclaré que, bien qu'il n'y ait aucun besoin imminent de soins médicaux, la famille doit se rendre à Saskatoon pour les rendez-vous chez le médecin des enfants, ce qui impose des frais supplémentaires.

Le Ministère a fait savoir que les lois et politiques actuelles ne permettent pas une exemption supplémentaire dans les cas de naissances multiples.

Dans ce cas, la Commission a confirmé la décision du directeur conformément aux lois, aux règlements et aux politiques, et a rejeté l'appel. La Commission estimait ne pas avoir la compétence nécessaire pour modifier les lois, les règlements et les politiques actuels, mais elle a fait remarquer qu'elle tiendrait compte de cette question au moment où les membres se réuniront, en tant qu'organisme consultatif, devant le Ministre des Services à la famille et du Logement.

Exemple 3

Programme : Aide à l'emploi et au revenu
Objet de l'appel : Insuffisance de l'aide au revenu
Particularité : Évaluation du paiement en trop
Décision : Décision du directeur annulée

L'appelante a interjeté appel du fait qu'un paiement en trop, au montant de 237,57 $, lui avait été versé en septembre 2008.

Le fils de l'appelante a été appréhendé par les services à l'enfant et à la famille le 28 août 2008. Le Ministère en a immédiatement été informé. La date butoir du Ministère pour toutes modifications aux chèques de prestations de septembre était le 24 août 2008. Il était donc trop tard pour que le Ministère puisse déduire la partie d'aide relative à l'enfant sur les prestations de septembre. Les services à l'enfant et à la famille ont informé le Ministère qu'ils prévoyaient que l'e séjour ne durerait que deux jours et que l'enfant devrait revenir à la maison avant le 1er septembre 2008.

Le 16 septembre 2008, les services à l'enfant et à la famille ont avisé le Ministère qu'ils ne renverraient pas l'enfant chez lui dans un avenir rapproché. Par conséquent, le 20 septembre 2008, le Ministère a cotisé un trop-payé pour la partie de l'aide au revenu de septembre qui avait été versée au titre des besoins de base de l'enfant.

À l'audience, l'appelante a affirmé qu'elle n'avait jamais été informée qu'elle aurait à rembourser de l'aide au revenu qu'elle recevait pour son fils s'il ne devait pas retourner sous sa garde avant la fin de septembre. Elle a donc utilisé certains des fonds qu'elle a reçus pour les besoins de son fils, y compris des bottes, des pantalons de ski et une provision de couches Pull-ups.

Selon le paragraphe 20(1) de la *Loi sur l'aide à l'emploi et au revenu* :

> Lorsque le gouvernement a fourni ou versé de l'aide, notamment une aide au revenu ou une aide générale, à une personne ou pour celle-ci dans un cas où l'aide ou une partie de cette aide n'aurait pas été fournie ou versée si ce n'était :
>
> a. d'une déclaration fausse ou trompeuse faite par cette personne;
>
> b. d'une erreur,
>
> le gouvernement peut recouvrer de la personne, de ses exécuteurs testamentaires ou administrateurs, de son conjoint, des exécuteurs testamentaires ou administrateurs du conjoint et, si la personne en question est un mineur, de l'un de ses parents, de son tuteur ou de toute personne légalement tenue civilement de défrayer les frais relatifs à ce mineur, le montant de cette aide ou une partie de cette aide à titre de créance de la Couronne envers cette personne.

Dans ce cas-là, aucune fausse déclaration n'a été faite, et la disposition de la *Loi* qui pourrait être appliquée serait donc l'alinéa 20(1)b). La section 24.3.1 du *Manuel administratif d'aide à l'emploi et au revenu* du Ministère énonce ce qui suit :

> Les trop-payés exclusivement imputables à une erreur administrative ne feront pas l'objet d'un recouvrement, sauf dans les cas où le directeur ou son représentant est d'avis que le participant était manifestement au courant des paiements irréguliers. (Cette politique est entrée en vigueur le 1er octobre 1985.)
>
> L'objet de cette politique est d'éviter de causer un préjudice à des participants en procédant au recouvrement de trop-payés dont ils ne sont nullement responsables. À défaut de preuve du contraire, il faut partir du principe que les participants ont reçu ces versements de bonne foi.
>
> Les trop-payés imputables à une erreur administrative résultent habituellement des situations suivantes :
>
> a. un membre du personnel néglige d'agir en fonction des renseignements reçus ou connus;
>
> b. une erreur de calcul;
>
> c. un membre du personnel omet de prendre en connaissance des renseignements (par exemple, néglige de rectifier l'âge d'un participant ou de rayer du budget des prestations un participant qui vient d'avoir 18 ans);
>
> d. Un membre du personnel commet une erreur de jugement ou d'interprétation des lois ou des politiques pertinentes;
>
> e. Le système de paiements automatiques ne tient pas compte des modifications apportées aux conditions de vie du participant entrées dans le système.

L'appelante a touché de l'aide pour son fils pour le mois de septembre, parce que la date butoir était déjà passée, en ce qui concerne les modifications aux prestations de septembre. Elle n'a pas été avisée qu'elle serait tenue de rembourser une partie de l'aide de septembre si son fils n'était pas renvoyé chez lui d'ici une date précise. L'appelante a exigé une partie des fonds d'aide au revenu de son fils afin de lui acheter des vêtements.

La Commission a accueilli cet appel étant donné que le paiement en trop est survenu en raison de l'incapacité du système automatisé à réagir à des modifications déclarées, à l'égard de l'appelante, à la fin du mois. Aucun élément de preuve ne permet de dire que l'appelante a fait une déclaration fausse ou trompeuse afin de recevoir plus d'aide que celle à laquelle elle avait droit.

Exemple 4

Programme : Aide à l'emploi et au revenu
Objet de l'appel : Insuffisance de l'aide au revenu
Particularité : Admissibilité médicale
Décision : Décision du directeur annulée

L'appelante a interjeté appel du refus de son admissibilité médicale aux termes de l'alinéa 5(1)a) de la *Loi sur l'aide à l'emploi et au revenu.*

Le comité médical du Ministère a examiné les renseignements médicaux de l'appelante qui contenaient un diagnostic de douleurs myo-fasciales, d'angoisse, de dépression et de déficience en vitamine B12. Le médecin n'a pas précisé si l'appelante était *« apte »* ou *« inapte »* au travail, mais dans la section « apte au travail », il a coché la mention *« incapacité permanente »* et, dans la section « inapte au travail », il a écrit « douleur *constante, douleurs myo-fasciales, dépression, angoisse. »*

L'appelante a reçu des prestations médicales pendant plusieurs années et elle a déclaré que sa condition ne s'était pas améliorée. Elle avait essayé de nombreux médicaments contre la douleur, la dépression et l'angoisse, mais tout ce qu'elle essayait avait eu de graves effets secondaires. L'appelante a fait référence à son diagnostic comme étant de la fibromyalgie et de l'immunodéficience; toutefois, le médecin n'a pas utilisé ces termes. L'appelante a tenté de suivre un programme de formation et a terminé avec succès la partie du programme qui se déroulait en classe mais, en raison de ses problèmes de santé, elle n'a pas été en mesure de faire les travaux pratiques. L'appelante a mentionné que sa dépression est le résultat d'une combinaison de douleurs constantes et de certains drames personnels.

L'alinéa 5(1)a) énonce ce qui suit :

> Le directeur fournit une aide au revenu, conformément à la présente loi et à ses règlements, à une personne ou en sa faveur, si à son avis, cette personne, selon le cas :
>
> a. en raison de son âge, de sa mauvaise santé physique ou mentale, ou de son incapacité ou de troubles physiques ou mentaux d'une durée probable de plus de 90 jours :
>
> i) était incapable de gagner un revenu suffisant pour subvenir à ses besoins essentiels et à ceux des personnes à sa charge, le cas échéant,

S'appuyant sur la *Loi* ci-dessus, la Commission a fait droit à l'appel, ayant été convaincue par les renseignements écrits et verbaux selon lesquels l'appelante était incapable de gagner un revenu suffisant pour subvenir à ces besoins de base et répondait donc aux critères. La Commission a estimé que le Ministère en était venu à sa conclusion voulant qu'elle soit apte à un emploi sédentaire, surtout du fait de sa participation à un programme éducatif. La Commission n'était pas convaincue que le fait de pouvoir aller à l'école indique automatiquement qu'une personne est apte à l'emploi. Il fallait accorder une certaine importance au fait que l'appelante n'avait pas été en mesure de terminer les travaux pratiques au moment d'établir si l'appelante pouvait ou non être employée dans un cadre concurrentiel.

Bien que le Ministère n'ait pas présenté de formulaires d'évaluation médicale antérieurs, la Commission a également accordé du poids à l'information verbale révélée au cours de l'audience et selon laquelle les problèmes de santé de l'appelante ne s'étaient pas améliorés au cours des années et avaient, en fait, empirés si l'on y ajoute la dépression, les infections de l'oreille et les migraines. La Commission a estimé que l'appelante avait de grandes difficultés sur le plan physique et mental et qu'une évaluation adéquate devrait être faite afin d'établir les types d'emploi éventuels qui conviendraient à l'appelante. En conséquence, la Commission a annulé la décision du directeur et a fait droit à l'appel.

C.P.L.M. c. S167

Loi sur la Commission d'appel des services sociaux

(Date de sanction : 6 juillet 2001)

SA MAJESTÉ, sur l'avis et avec le consentement de l'Assemblée législative du Manitoba, édicte :

DÉFINITIONS ET OBJET

Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

« **comité** » Comité d'appel de la Commission d'appel. ("panel")

« **Commission d'appel** » La Commission d'appel des services sociaux indiquée à l'article 3. ("appeal board")

« **fonctionnaire désigné** » Personne qui, en vertu d'une loi désignée, peut rendre une décision ou donner un ordre à l'égard duquel la loi désignée prévoit un droit d'appel à la Commission d'appel, ou la personne à qui est délégué un tel pouvoir. ("designated officer")

« **loi désignée** »

a) La *Loi sur l'adoption*;

b) la *Loi sur la garde d'enfants*;

c) la *Loi sur l'aide à l'emploi et au revenu*;

d) la *Loi sur les services sociaux* ou ses règlements d'application;

e) la *Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale*;

f) tout autre loi ou règlement désigné par règlement. ("designated Act")

« **ministre** » Le ministre chargé par le lieutenant-gouverneur en conseil de l'application de la présente loi. ("minister")

L.M. 2004, c. 42, art. 50.

Objet

2 La présente loi a pour objet de mettre à la disposition des Manitobains et Manitobaines un processus d'appel des décisions ayant trait à différents programmes et services sociaux qui soit informel, juste et impartial.

COMMISSION D'APPEL

Commission d'appel des services sociaux

3 Le Comité consultatif des services sociaux, établi en vertu de la *Loi sur les services sociaux*, est maintenu en vertu de la présente loi sous l'appellation de Commission d'appel des services sociaux.

Composition

4(1) La Commission d'appel se compose de 15 membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

Membres

4(2) De l'avis du lieutenant-gouverneur en conseil, les membres de la Commission d'appel :

a) représentent la diversité régionale, économique et culturelle du Manitoba;

b) sont bien informés des services et programmes sociaux que prévoient les lois désignées;

c) ne sont pas au service d'un ministre responsable de l'application d'une loi désignée.

Mandat de deux ans

4(3) Les membres sont nommés pour un mandat de deux ans et peuvent ensuite l'être pour deux autres mandats de deux ans.

Nomination après trois mandats

4(4) Le membre qui a terminé trois mandats peut être nommé de nouveau pour un autre mandat, pourvu qu'au moins une année se soit écoulée depuis la fin de son dernier mandat.

Continuation des mandats

4(5) Les membres exercent leur charge jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau, qu'un successeur leur soit nommé ou que leur nomination soit révoquée.

Rémunération et indemnités

5 Les membres de la Commission d'appel reçoivent une rémunération et des indemnités aux taux que fixe le lieutenant-gouverneur en conseil.

Présidence et vice-présidence

6(1) Le lieutenant-gouverneur en conseil désigne parmi les membres de la Commission d'appel un président et au moins un vice-président.

Fonctions du vice-président

6(2) En cas d'absence ou d'empêchement du président ou sur autorisation de ce dernier, la présidence est assumée par un des vice-présidents.

Personnel

7 Le personnel nécessaire à l'exercice des attributions de la Commission d'appel peut être nommé conformément à la *Loi sur la fonction publique.*

Attributions

8 La Commission d'appel :

a) entend et juge les appels interjetés dans le cadre des lois désignées;

b) conseille le ministre et lui fait des recommandations, à sa demande, sur toute question se rapportant aux services et aux programmes sociaux du Manitoba;

c) peut, de sa propre initiative, conseiller le ministre et lui faire des recommandations à l'égard des services sociaux fournis en vertu des lois désignées;

d) exerce toute autre fonction que lui attribue une loi, un règlement ou le ministre

Règles de procédure

9 La Commission d'appel peut établir ses propres règles de procédure, auquel cas elle les rend accessibles au public.

Affichage de l'information — appel

10 Les fonctionnaires désignés affichent l'information qui se rapporte au droit d'interjeter appel à la Commission d'appel ainsi qu'à la procédure d'appel dans un endroit public bien en vue situé dans un bureau où sont rendues des décisions pouvant faire l'objet d'un appel en vertu d'une loi désignée.

COMITÉS DE LA COMMISSION D'APPEL

Commission d'appel en comité

11(1) La Commission d'appel siège en comité de trois personnes pour entendre les appels.

Désignation des membres

11(2) Le président désigne les membres qui siègent aux comités.

Président du comité

11(3) Le président ou un des vice-présidents préside les séances des comités. Il est permis au président de désigner un membre pour en assumer la présidence.

Personne ne pouvant être membre d'un comité

11(4) Il est interdit à un membre de la Commission d'appel de siéger à un comité :

a) si l'une des parties et lui sont parents;

b) s'il n'est pas en mesure de faire preuve d'impartialité et d'indépendance quant à l'issue de l'appel.

Quorum

11(5) Le quorum d'un comité est formé des trois membres que vise le paragraphe (1).

Compétence du comité

11(6) Dans le cadre d'un appel :

a) le comité a la compétence de la Commission d'appel et peut exercer les attributions de celle-ci;

b) la décision rendue par la majorité des membres du comité constitue la décision de la Commission d'appel.

APPEL À LA COMMISSION D'APPEL

Appel

12(1) Quiconque a le droit, en vertu d'une loi désignée, d'interjeter appel à la Commission d'appel d'une décision ou d'un ordre peut le faire en déposant un avis d'appel à la Commission.

Délai pour interjeter appel

12(2) L'avis d'appel est déposé dans les 30 jours qui suivent la date de la décision ou de l'ordre, sauf si la loi désignée prévoit un délai différent.

Prolongation du délai pour interjeter appel

12(3) La Commission d'appel peut prolonger le délai accordé pour interjeter appel, que ce délai soit expiré ou non.

Motifs

12(4) L'avis d'appel est par écrit et indique les motifs de l'appel.

Parties

13(1) Sont parties à un appel la personne qui a le droit d'interjeter appel à la Commission d'appel ainsi que le fonctionnaire désigné qu'indique la loi désignée pertinente.

Présence des parties

13(2) L'appelant et le fonctionnaire désigné, ou son délégué, doivent être présents à l'audience ou, si le paragraphe 19(2) s'applique, doivent pouvoir communiquer l'un avec l'autre ainsi qu'avec la Commission d'appel de façon simultanée.

Représentation

14 Toute personne peut, à la demande de l'appelant, communiquer avec la Commission d'appel en son nom et être présent à l'audience avec lui.

Avis au fonctionnaire désigné

15(1) Dès réception d'un avis d'appel, la Commission d'appel en remet rapidement une copie au fonctionnaire désigné.

Documents à produire

15(2) Dès réception de l'avis d'appel, le fonctionnaire désigné fait parvenir rapidement à la Commission d'appel :

a) la preuve documentaire sur laquelle il s'est fondé pour rendre la décision ou donner l'ordre faisant l'objet de l'appel;

b) les documents qu'il est expressément tenu de fournir relativement à l'appel suivant la loi désignée;

c) tout autre document qui, à son avis, peut être pertinent.

Date d'audience

16(1) La Commission d'appel fixe, pour chaque appel, une date d'audience qui soit la plus rapprochée possible. L'audience commence au plus tard 30 jours après la réception par la Commission de l'avis d'appel, sauf si celle-ci accorde, à la demande de l'appelant, un délai plus long.

Avis

16(2) La Commission d'appel avise les parties par écrit de la date, de l'heure et du lieu de l'audience au moins six jours avant celle-ci, à moins que les parties ne conviennent d'une période de préavis plus courte.

Examen de la preuve par les parties

17 La Commission d'appel donne à chaque partie l'occasion d'examiner et de reproduire les renseignements qui lui ont été présentés aux fins de la tenue de l'audience.

Attributions de la Commission d'appel

18 La Commission d'appel s'informe de tous les faits ayant trait à chaque appel. Pour ce faire, elle :

a) peut exiger la comparution d'un témoin qui n'a pas été appelé et la production d'un document qui n'a pas été produit par une partie;

b) a les pouvoirs d'un commissaire nommé en vertu de la partie V de la *Loi sur la preuve au Manitoba*.

Non-application des règles de preuve

19(1) La Commission d'appel n'est pas liée par les règles de preuve s'appliquant aux poursuites judiciaires.

Conférence téléphonique

19(2) Il peut être procédé à une audience au moyen d'une conférence téléphonique ou d'un autre moyen de communication permettant à la Commission d'appel et aux parties de communiquer entre elles simultanément.

Demande de huis clos

19(3) Les audiences se déroulent à huis clos si l'appelant en fait la demande; autrement, elles sont accessibles au public.

Ajournement

19(4) La Commission d'appel peut, si elle l'estime opportun, ajourner une audience.

ORDONNANCE DE LA COMMISSION D'APPEL

Ordonnance de la Commission d'appel

20(1) Sauf indication contraire de la loi désignée, la Commission d'appel peut, par ordonnance écrite :

a) confirmer, modifier ou annuler l'ordre ou la décision du fonctionnaire désigné;

b) donner l'ordre ou rendre la décision que le fonctionnaire désigné aurait pu donner ou rendre;

c) renvoyer l'affaire au fonctionnaire désigné afin que celui-ci la réexamine conformément aux directives qu'elle estime opportunes.

Motifs

20(2) La Commission d'appel indique par écrit les motifs de l'ordonnance qu'elle rend.

Délai pour rendre une ordonnance

20(3) La Commission d'appel rend son ordonnance dans les 15 jours qui suivent la fin de l'audience.

Remise de l'ordonnance aux parties

20(4) La Commission d'appel donne aux parties une copie de l'ordonnance et les informe de leur droit d'interjeter appel à la Cour d'appel sur une question de droit ou de compétence.

Ordonnance remise en main propre ou par courrier

20(5) L'ordonnance est remise en main propre aux parties ou leur est envoyée par poste-lettres ordinaire ou par tout autre moyen que la Commission d'appel et les parties estiment acceptable.

Exécution de l'ordonnance

21 Le fonctionnaire désigné exécute l'ordonnance de la Commission d'appel.

Réexamen de l'ordonnance

22(1) La Commission d'appel peut, à la demande d'une partie ou de son propre chef, réexaminer, en tout ou en partie, l'ordonnance qu'elle a rendue et la confirmer, la modifier, la suspendre ou l'annuler.

Délai pour déposer une demande de réexamen

22(2) La demande de réexamen se fait par écrit, est motivée et est déposée à la Commission d'appel dans les 30 jours qui suivent la date de l'ordonnance.

Délai — décision sur la demande de réexamen

22(3) La Commission d'appel décide, par ordonnance, si l'ordonnance sera réexaminée dans les 15 jours qui suivent la date du dépôt de la demande de réexamen.

Motifs

22(4) La Commission d'appel donne par écrit les motifs de sa décision dans l'éventualité où elle décide de ne pas réexaminer une ordonnance.

APPEL À LA COUR D'APPEL

Appel à la Cour d'appel

23(1) Avec l'autorisation d'un juge de la Cour d'appel, toute partie à un appel devant la Commission d'appel peut interjeter appel à la Cour d'appel de l'ordonnance de la Commission d'appel sur une question qui touche la compétence de celle-ci ou sur une question de droit.

Délai

23(2) La requête en autorisation d'appel est présentée dans les 30 jours qui suivent la date de l'ordonnance de la Commission d'appel ou dans tout délai supplémentaire que fixe un juge.

Parties

23(3) La Commission d'appel et les parties à l'appel devant celle-ci ont le droit d'être entendues au sujet de la requête en autorisation d'appel et de l'appel à la Cour d'appel.

Ordonnance de la Cour d'appel

24 La Cour d'appel peut :

a) infirmer, modifier ou confirmer l'ordonnance de la Commission d'appel;

b) renvoyer l'affaire à la Commission d'appel afin que celle-ci la réexamine conformément aux directives qu'elle estime opportunes.

RÈGLEMENTS

Règlements

25 Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par règlement :

a) désigner des lois ou des règlements pour l'application de la définition de « loi désignée » à l'article 1;

b) prendre toute autre mesure qu'il estime nécessaire ou utile à l'application de la présente loi.

RAPPORT ANNUEL

Rapport annuel

26 Dans les six mois qui suivent la fin de l'exercice du gouvernement, la Commission d'appel présente au ministre un rapport sur ses activités pendant l'exercice. Le ministre dépose une copie du rapport devant l'Assemblée législative dans les 15 premiers jours de séance de celle-ci suivant sa réception.

IMMUNITÉ

Immunité

27 La Commission d'appel et ses membres bénéficient de l'immunité pour les actes accomplis ou les omissions commises de bonne foi dans l'exercice effectif ou censé tel des attributions que leur confère la présente loi.

DISPOSITIONS TRANSITOIRES

Définitions transitoires

28(1) *Les définitions qui suivent s'appliquent au présent article.*

« ancienne loi » *La Loi sur les services sociaux, c. S165 des* ***L.R.M. 1987****. ("former Act")*

« ancienne loi désignée » *Loi désignée telle qu'elle était libellée juste avant l'entrée en vigueur de la présente loi. ("former designated Act")*

Appels commencés

28(2) *Les appels qui sont commencés, en vertu d'une ancienne loi désignée, devant le Comité consultatif des services sociaux visé par l'ancienne loi mais qui ne sont pas terminés au moment de l'entrée en vigueur de la présente loi se poursuivent et sont tranchés conformément aux dispositions de l'ancienne loi désignée comme si la présente loi n'était pas entrée en vigueur.*

MODIFICATIONS CORRÉLATIVES

29 à 32

NOTE : Les modifications corrélatives que contenaient les articles 29 à 32 ont été intégrées aux lois auxquelles elles s'appliquaient.

33

NOTE : Les modifications corrélatives que contenait l'article 33 de la *Loi modifiant la loi sur les services sociaux*, L.M. 2000, c. 31, ne sont pas proclamés.

34

NOTE :Les modifications corrélatives que contenait l'article 34 ont été intégrées à la *Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale* à laquelle elles s'appliquaient.

CODIFICATION PERMANENTE ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Codification permanente

35 La présente loi peut être citée sous le titre : *Loi sur la Commission d'appel des services sociaux.* Elle constitue le chapitre S167 de la *Codification permanente des lois du Manitoba.*

Entrée en vigueur

36(1) La présente loi, à l'exception de l'article 33, entre en vigueur à la date fixée par proclamation.

Entrée en vigueur de l'article 33

36(2) L'article 33 entre en vigueur en même temps que la *Loi modifiant la Loi sur les services sociaux*, c. 31 des *L.M. 2000.*

NOTE : Le chapitre 9 des *L.M. 2001*, sauf l'article 33, est entré en vigueur par proclamation le 18 février 2002.